

INSTITUTO VALE DO CRICARÉ
CENTRO UNIVERSITÁRIO VALE DO CRICARÉ
CURSO DE PSICOLOGIA

ALLANA GUIMARÃES ANGELO
AMANDA KATELLYN SALMORA DA SILVA
JARDEL GIRELLI FREIRE DE ALMEIDA
LORENZO HOURI NALI
RENATA SILVA TEIXEIRA

**EFEITOS PSICOLÓGICOS GERADOS PELO SISTEMA DE ALCANCE DE METAS
EM EX-VENDEDORES COMISSIONADOS**

SÃO MATEUS

2024

ALLANA GUIMARÃES ÂNGELO
AMANDA KATELLYN SALMORA DA SILVA
JARDEL GIRELLI FREIRE DE ALMEIDA
LORENZO HOURI NALI
RENATA SILVA TEIXEIRA

**EFEITOS PSICOLÓGICOS GERADOS PELO SISTEMA DE ALCANCE DE METAS
EM EX-VENDEDORES COMISSIONADOS**

Relatório semestral de estágio apresentado ao Curso de Psicologia do Centro Universitário Vale do Cricaré, na disciplina de Estágio Básico Supervisionado II, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Psicologia.

Orientador Prof. Me. Vinícius Zocateli

SÃO MATEUS

2024

RESUMO

Desde os tempos antigos, o trabalho é atividade integrante do cotidiano do ser humano e as características e sentidos a ele atribuído sofreram modificações ao longo da história, porém quando exercido em um contexto de pressão e estresse pode gerar efeitos psicológicos negativos na saúde mental dos indivíduos. No Brasil, ansiedade e depressão figuram entre os transtornos mais recorrentes entre os trabalhadores, sendo a segunda causa mais frequente de adoecimento. Assim, este estudo analisou como ex-vendedores comissionados, que já trabalharam com o sistema de alcance de metas, percebiam em si efeitos psicológicos advindos desse sistema, apontando para a importância de refletir acerca de melhorias à saúde mental no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Trabalho. Sistema de metas. Efeitos psicológicos. Saúde mental.

ABSTRACT

Since ancient times, work has been an integral part of human beings' daily lives and its characteristics and meanings attributed to it have undergone changes throughout history, but when carried out in a context of pressure and stress it can generate negative psychological effects on the mental health of individuals. In Brazil, anxiety and depression are among the most recurrent disorders among workers, being the second most frequent cause of illness. Thus, this study analyzed how former commissioned salespeople who had already worked with the goal achievement system perceived psychological effects arising from this system, pointing to the importance of discussing improvements to mental health in the workplace.

Keywords: Work. Goal system. Psychological effects. Mental health.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	6
2 REFERENCIAL TEÓRICO	7
2.1 TRABALHO: EVOLUÇÃO HISTÓRICA, CONCEITUAÇÃO E SISTEMA DE METAS	7
2.2 RELAÇÕES DE TRABALHO E SISTEMAS DE METAS: COMPETIÇÃO E PREDATISMO.....	11
2.3 PRESSÃO PSICOLÓGICA E ESTRESSE NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL.....	12
2.4 EFEITOS PSICOLÓGICOS NO FUNCIONÁRIO RELACIONADOS AO TRABALHO.....	16
2.4.1 Ansiedade e depressão.....	16
2.4.2 O tempo fora do trabalho.....	18
2.4.3 Baixa autoestima.....	19
2.4. 5 Síndrome de Burnout.....	20
3 PERCURSO METODOLÓGICO.....	21
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	28
4.1 O AMBIENTE E AS RELAÇÕES DE TRABALHO.....	29
4.2 ANSIEDADE E DEPRESSÃO.....	29
4.3 BAIXA AUTOESTIMA.....	31
4.4 ESTRESSE E PRESSÃO PSICOLÓGICA.....	32
4.5 SÍNDROME DE BURNOUT.....	33
5 CONCLUSÃO.....	34
6 REFERÊNCIAS.....	36
7 ANEXOS.....	42

1 INTRODUÇÃO

Presente na sociedade desde os tempos mais remotos da história humana, o trabalho é uma das atividades que compõem um importante setor da vida cotidiana da maioria dos indivíduos, apresentando-se como uma área permeada por relações e marcada por um “aumento expressivo do tempo e dedicação despendidos pelo trabalhador, de modo que seu ofício passou a ocupar espaço de centralidade em sua vida” (FEITOSA; FERNANDES, 2020).

Nesse sentido, o sistema capitalista, através de suas dinâmicas e modos de produção em que o objetivo final é a obtenção de lucro, atravessa essas relações entre indivíduos em uma organização, bem como a própria relação da subjetividade com o mundo do trabalho, podendo contribuir para um adoecimento psicológico relacionado à atividade laboral, quando esta estiver caracterizada por um ambiente de pressão, estresse e relações negativas.

Dados do Ministério do Trabalho e Emprego do Brasil apontam que a ansiedade e a depressão ocupam a segunda posição nas causas de adoecimento relacionado ao trabalho no país, perdendo apenas para LER (Lesão por Esforço Repetitivo) (BRASIL, 2017). O cenário apresenta-se preocupante e sinaliza para uma maior atenção à saúde mental do trabalhador, já que “somadas, as duas doenças, representam 49% de todos os casos classificados como transtornos mentais que surgiram e se agravaram nos ambientes de trabalho” (BRASIL, 2017).

Assim, a presente pesquisa tem como tema os efeitos psicológicos em ex-vendedores comissionados advindos do sistema de alcance de metas. Pretendeu-se analisar o discurso de ex-vendedores comissionados, que já trabalharam com o sistema de alcance de metas, acerca dos efeitos psicológicos que eram percebidos em si, advindos da cobrança e pressão desse sistema, visto que é expressivo, no país, o número de trabalhadores que necessitam de afastamento do trabalho devido ao adoecimento mental, algo que aponta para uma maior necessidade de atenção por parte da saúde pública e discussões que promovam melhorias no ambiente organizacional.

Desse modo, é pertinente pesquisar, refletir e analisar os efeitos psicológicos que o ambiente organizacional, permeado por relações e dinâmicas atravessadas pelo sistema capitalista, pode gerar nos trabalhadores, podendo contribuir para o

desenvolvimento de ações que visam mitigar eventuais efeitos negativos. Portanto, o problema de pesquisa se propôs a elucidar de que forma o sistema de alcance de metas afetou psicologicamente ex-vendedores comissionados?

Diante do exposto, o trabalho em questão levantou a hipótese de que o sistema de alcance de metas pode gerar efeitos psicológicos negativos em pessoas que já trabalharam com esse sistema.

A presente pesquisa teve como objetivo geral analisar os efeitos psicológicos gerados pelo sistema de alcance de metas a partir do discurso de ex-vendedores comissionados. De modo específico buscou-se traçar um breve histórico sobre o trabalho caracterizando o sistema de alcance de metas; compreender a competição e o predatismo como elementos que podem aparecer nas relações em um sistema de metas; verificar como se dá a relação do estresse e a pressão psicológica com o mundo do trabalho e analisar os efeitos psicológicos mais destacados em discursos dos ex-vendedores comissionados na sua relação com o sistema de metas.

Essa pesquisa é de importante relevância pelas reflexões que possa gerar acerca do papel que o trabalho vem desempenhando na sociedade, possibilitando até mesmo pensar em intervenções que favoreçam o bem-estar e saúde mental no âmbito do trabalho.

Assim, é abordado a seguir no referencial teórico, a evolução histórica da configuração e sentido do trabalho, uma caracterização do sistema de alcance de metas em vendas seguido dos principais efeitos psicológicos que podem advir desse contexto, o percurso metodológico da pesquisa e os resultados e análises obtidos a partir do discurso dos entrevistados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 TRABALHO: EVOLUÇÃO HISTÓRICA, CONCEITUAÇÃO E SISTEMA DE METAS

Presente na sociedade desde os tempos mais remotos da história humana, o trabalho é uma das atividades que compõem um importante setor na vida cotidiana da maioria dos indivíduos, apresentando-se como uma área permeada por relações e marcada por um “aumento expressivo do tempo e dedicação despendidos pelo

trabalhador, de modo que seu ofício passou a ocupar espaço de centralidade em sua vida (FEITOSA; FERNANDES, 2020).” Assim, de modo a compreender a evolução e modificações do trabalho ao longo da história, pontua-se as principais características da atividade laboral, situando-as em determinado tempo e espaço histórico.

Ornellas e Monteiro (2006) destacam que na Antiguidade Clássica as atividades voltadas ao mundo do trabalho organizavam-se em dois grupos: exercidas pela elite, como a arte e a política, enquanto as camadas populares ficavam a cargo do trabalho braçal na condição de mão-de-obra escrava, proveniente das guerras. Com a entrada da Europa na Idade Média, as relações de trabalho sofreram alterações. A escravidão deu lugar à servidão no modo de produção feudal, porém as condições de vida dos trabalhadores continuaram marcadas por miséria e dificuldades. No final desse período histórico é que está situado o surgimento do sistema capitalista, predominante na atual economia global e que atravessou algumas fases.

Bresser-Pereira (2021) destaca que a primeira dessas fases é o chamado capitalismo comercial, nascido na Baixa Idade Média, após a decadência do feudalismo. Nesse período surgem os Estados Nacionais e o fortalecimento dos mercadores ou burgueses. A partir do século XVIII e mais intensamente no século XIX, a revolução industrial inaugurou o capitalismo industrial, mecanizado e operante em um sistema fabril.

Por “revolução industrial”, Ornellas e Monteiro (2006) afirmam que se entende como uma série de avanços tecnológicos possibilitados pelo surgimento da máquina a vapor durante o século XVIII, na Inglaterra. Tamanhas foram as transformações geradas pelo desenvolvimento das máquinas que a área social e relações de trabalho também serão modificadas. Os trabalhadores do campo transformam-se nos operários das fábricas, submetidos a condições de vida e trabalho extremamente difíceis como jornadas exaustivas, divisão do trabalho para a produção em série, inexistência de leis trabalhistas e baixos salários.

Assim, as injustiças sociais e aspectos negativos do capitalismo, como a grande concentração de renda nas mãos de um pequeno grupo em detrimento da miséria dos operários, gerou questionamentos e ideologias alternativas como o socialismo de Karl Marx que defendia uma revolução de modo a “criar a igualdade econômica e a destituir o capitalismo opressor (ORNELLAS; MONTEIRO, 2006).”

Marx enxerga o trabalho como um potencial de ação, afinal o filósofo alemão “sustenta que o trabalho é a essência do homem (da natureza histórica do homem). A partir da ideia de práxis, procura mostrar que o homem transforma o mundo por meio do seu trabalho e, ao transformar o mundo, transforma a si próprio (MORAES, 2019).” Assim, é perceptível a importância que as atividades laborais ocupam, historicamente, na vida dos sujeitos. Como trabalho, Marx entende que:

Antes de tudo, o trabalho é um processo de que participam o homem e a natureza, processo em que o ser humano com sua própria ação impulsiona, regula e controla seu intercâmbio material com a Natureza. (...) Atuando assim sobre a natureza externa e modificando-a, ao mesmo tempo modifica sua própria natureza (MARX, 1971b apud ANTUNES, 2016).

Dando sequência ao seu processo de transformações e expansão, a industrialização norte-americana, com a segunda revolução industrial, dá início à fase do capitalismo dos gestores que comandaram a administração das empresas. Nesse período, os Estados Unidos da América dominam completamente a economia mundial, apresentando forte crescimento econômico (BRESSER-PEREIRA, 2021).

Sendo o lucro, acumulação e o dinheiro a maior finalidade do capitalismo, seu crescimento centra-se na exploração da força de trabalho humana para uma conversão em lucros reais e assim formas de controle do trabalho humano seriam desenvolvidas para garantir o crescimento do capital, como o Taylorismo, o Fordismo e o Toyotismo. Taylor, que faz nascer o taylorismo, partia da ideia de criação de gerência que, por meio de regras e padrões de execução do trabalho, levasse os trabalhadores a um ritmo acelerado de trabalho, à uma intensa produção e controle do seu tempo. Desse modo, Taylor dá ao trabalho a função de instrumento gerador de lucros ao sistema capitalista (RIBEIRO, 2015), chegando a citar que “o máximo de prosperidade somente pode existir com o máximo de produção (TAYLOR, 1987 apud RIBEIRO 2015).”

Na mesma dinâmica de controle de trabalho, o fordismo implementou uma modalidade de produção em que o trabalhador se encontrava fixo à espera do seu produto em uma esteira de rolagem. A produção tornava-se cada vez mais intensa e mecanicista e para ganhar a adesão dos trabalhadores a um ritmo extenuante de trabalho, Ford investirá nos aumentos de salários, incentivando como consequência o

consumo dos operários e acabando por gerar um estilo de vida consumista que perdura até hoje. Com a crise do sistema fordista, muitas empresas adotaram características de um modelo japonês de produção: o Toyotismo. Nesse sistema, uma central coordena a produção de toda uma rede de outras unidades, pautando-se numa ideia de fábrica fluída e flexível, mas que acabou por manter características do fordismo e taylorismo (RIBEIRO, 2015).

Marcas desses três modelos permanecem e atravessam o modo de ser e estar no mundo, uma vez que

O condicionamento do corpo e da vida no mundo do trabalho mediado por uma racionalidade irracional extrapola, enquanto hábito, para o mundo cotidiano da vida e, então, as pessoas se veem em um mundo onde a velocidade é praticamente um valor. Isso condiciona a relação da humanidade com o trabalho, mas também com a família, com os amigos, com o amor (...) (RIBEIRO, 2015).

Nesse sentido, o sistema capitalista, através de suas dinâmicas e modos de produção onde o objetivo final é a obtenção de lucro, produção e consumo (PAULA, 2020), atravessa essas relações com o mundo do trabalho, já que

Além de ser o meio para a satisfação das necessidades pessoais, o trabalho é também fonte de identificação e autoestima, de desenvolvimento das potencialidades humanas e de sentimento de participação nos objetivos da sociedade. A centralidade do trabalho, portanto, não decorre apenas de seu papel como fonte de sustento para a maioria da população, mas também de seu caráter constituidor dos sujeitos, inclusive na dimensão psíquica (VIAPIANA; GOMES; ALBUQUERQUE, 2018).

Viapiana; Gomes e Albuquerque (2018) apontam que a atividade laboral influencia em processos de formação dessa subjetividade, como sua consciência e personalidade, “bem como desperta emoções e sentimentos, elementos envolvidos com o sofrimento e com o adoecimento psíquico.” Desse modo, quando o trabalho é marcado por um ambiente de pressão psicológica, estresse e negatividade pode ser colaborador para o adoecimento psicológico.

Diante desse longo processo histórico, o sistema capitalista foi implementado maneiras de garantir essa velocidade, crescimento e lucros. Uma dessas estratégias

foi o sistema de alcance de metas na atividade comercial, em que o trabalhador tem um número estipulado a alcançar em vendas para que assim garanta um adicional ao salário: a comissão.

Lodi (1970) aponta que na década de 1950, com o modelo chamado de Administração por Objetivos, ocorrem esforços em direção a alvos escolhidos pela empresa para geração de lucro. Nessa teoria, “todas as gerências de uma empresa estabelecem metas para suas operações no início de cada exercício fiscal (...)” pautada em objetivos que poderiam ser definidos como “uma declaração escrita, o quanto possível com números, orientando o desempenho dos gerentes para atingir um resultado mensurável e de valor.” Tais dinâmicas e instrumentos do capitalismo farão diálogos e influências com a maneira de estar e estar no mundo das pessoas e que vão além das atividades laborais.

2.2 RELAÇÕES DE TRABALHO E SISTEMAS DE METAS: COMPETIÇÃO E PREDATISMO

As relações no ambiente de trabalho são essenciais para o funcionamento positivo do comércio, no entanto, algumas abordagens de gestão de metas podem levar a uma competição predatória no ambiente, onde um indivíduo busca dominação e vantagem, passando por cima dos outros, em busca por poder e controle. Essa dinâmica pode ser comparada à relação ecológica do predatismo, no ambiente organizacional (JESUS et al., 2019). Com isso, muitas vezes as metas são colocadas de forma irrealista, o que leva os trabalhadores a adotarem práticas questionáveis para alcançá-las (GARCIA, 2011).

Desse modo, de acordo com Simões e Hashimoto (2013) a cultura de competição excessiva pode ser prejudicial para o ambiente de trabalho. Isso ocorre porque cria uma atmosfera de tensão e estresse, podendo gerar doenças psicológicas, como ansiedade, depressão, ou até mesmo doenças físicas. Quando os trabalhadores se sentem pressionados a superar seus colegas de trabalho, a qualidade do trabalho pode ser comprometida, trazendo problemas para si e em suas relações com os colegas.

Ademais, a cultura da competição frequentemente resulta em práticas problemáticas. Os trabalhadores podem sabotar uns aos outros, roubar ideias ou tentar prejudicar o desempenho de seus colegas, tudo isso em busca de uma

vantagem competitiva. Isso ocorre em muitos empregos comissionados, nos quais é necessário atingir metas para receber uma porcentagem satisfatória.

De acordo com Lima et al. (2008) o desempenho dos trabalhadores em um shopping, por exemplo, é influenciado pela disponibilidade integral exigida pelo trabalho, incluindo os sábados, domingos, feriados e, a jornada de trabalho também pode ultrapassar oito horas em determinadas épocas do ano, como datas comemorativas, o que leva a um grande esforço físico e mental. Os vendedores precisam demonstrar paciência ao lidar com os clientes, pois a competição entre colegas para atingir as metas impostas requer que permaneçam o dia inteiro na loja, visando obter um salário maior. Nesse contexto, é evidente a preocupação dos trabalhadores em alcançar suas metas, uma vez que seu desempenho é avaliado e o salário depende de um alcance significativo, o que pode gerar uma grande competição entre os colegas de trabalho.

Concluem Simões e Hashimoto (2013) que para enfrentar essa questão, é necessário adotar uma abordagem que vá além de simples normas ou simplificações. É essencial compreender os aspectos de saúde e doença dos trabalhadores, com o propósito de reinterpretar a angústia experimentada no ambiente de trabalho. Além disso, é importante resgatar o objetivo do trabalho, tanto para o trabalhador quanto para a organização e a sociedade, a fim de melhorar a qualidade de vida no meio do expediente.

2.3 PRESSÃO PSICOLÓGICA E ESTRESSE NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Segundo Papalia e Feldman (2013, p. 477) é na faixa dos 20 anos que a maioria dos adultos entram no mercado de trabalho, normalmente se deparando com um quadro de rápidas mudanças. Os contratos estão se tornando mais variados, flexíveis e menos estáveis, o mundo está em constante mudança, e há uma necessidade de busca constante. O mercado está cada vez mais competitivo e exigindo uma força de trabalho mais especializada, é como uma esteira rolante, não para.

É inegável que trabalhar é essencial para a sobrevivência humana, e vai além, porque o trabalho representa uma parte importante da vida do ser humano, e está relacionado à realização pessoal, se sentir útil e encontrar um sentido para os dias, afirma a psicóloga organizacional Vanessa Rissi (MENDES, 2013). Não podemos falar de trabalho, sem falar sobre os trabalhadores. “O trabalho dignifica o homem

(SANTOS, 2018, p.236)”, porém as condições oferecidas aos trabalhadores são sempre dignas?

Antloga e Mendes (2009) no estudo “Sofrimento e Adoecimento dos Vendedores de uma Empresa de Material de Construção” investigaram o prazer e o sofrimento dos vendedores de uma empresa de material de construção. Utilizaram a abordagem psicodinâmica do trabalho por meio da análise das vivências de prazer e de sofrimento. No artigo, prazer refere-se a vivências de realização profissional e liberdade de expressão; sofrimento, por outro lado, refere-se a vivências de esgotamento emocional e de falta de reconhecimento. A metodologia utilizada foi entrevista coletiva semiestruturada as quais foram posteriormente submetidas à análise de conteúdo categorial temática. Participaram da pesquisa 14 vendedores, selecionados randomicamente entre 85 vendedores.

O resultado foi apresentado em categorias empíricas resultantes das entrevistas. Observa-se que a organização do trabalho permeia o conteúdo de todas as categorias, e que se relaciona ao sofrimento evidenciado em cada uma delas. Ao total foram 06 categorias, sendo elas:

Categoria 1: Ressentimentos. Falta de reconhecimento, cortes nas comissões para contenção de gastos, medo de demissão, humilhação, revolta e indignação, atribuídas, entre outros, ao comportamento “hipócrita” da gerência, que às vezes xinga os funcionários, embora ratifique a necessidade de se ter um bom ambiente de trabalho.

Categoria 2: Pressão no trabalho. A empresa pressiona para que se venda cada vez mais e para que não haja erros nos procedimentos burocráticos de vendas, os funcionários relataram que se sentem pressionados para atingir as cotas de vendas, que aumentou significativamente. O sentimento de pressão no trabalho tem gerado problemas recorrentes nos funcionários, como insônia, tonturas e desmaios. Os empregados seguem trabalhando, suportando o cansaço e o esgotamento, tanto físico como mental, inclusive pela necessidade de manter o emprego.

Categoria 3: Cansaço. Não há horário fixo para término do expediente, os funcionários têm que ficar na loja até o cliente ir embora. Desencadeando culpa, por perceberem que as relações sociais e familiares são prejudicadas pela extensa jornada de trabalho.

Categoria 4: Ambiguidade na relação com a chefia. Os funcionários ficam confusos e desmotivados, pois se emitem uma opinião, são punidos; se não a emitem, também.

Categoria 5: Medo. Os funcionários sentem medo de errar, de emitir opiniões, medo da “fofoca” de colegas, de não atingir a cota de vendas e de serem demitidos. Também sentem medo da chefia e do modo de funcionamento da loja, que impõe castigos, num sistema “terrorista”.

Categoria 6: Desconfiança. Os funcionários sentem que a relação com os colegas foi prejudicada pela necessidade de vender mais, decorrente da concordata.

Nas considerações finais o artigo traz as seguintes conclusões: na psicodinâmica dos vendedores participantes há predomínio de sofrimento, que se relaciona, basicamente, ao ressentimento por não serem reconhecidos, ao cansaço devido a múltiplos fatores, mas principalmente à pressão no trabalho, à ambiguidade na relação com a chefia e ao medo e à desconfiança relativos à chefia, aos colegas e à própria empresa.

Uma matéria publicada na revista Galileu digital diz que “o mundo está mais triste”, de acordo com os dados coletados de mais de um milhão de pessoas. A pesquisa constatou o aumento de sentimentos como preocupação, tristeza, estresse ou raiva. Os dados da enquete global Gallup World mostram uma alta de 25% para 31% das pessoas com esses sentimentos no período entre 2009 e 2021. Infelizmente o estresse tem sido “normalizado” e para alguns o estresse é sinônimo de produtividade (CUPANI, 2023).

O conceito de estresse que vem da engenharia inglesa, pode ser descrito como uma “força que tende a deformar um corpo”, afirma a neurocientista Dra. Rosana Alves (REVISTA VIDA E SAÚDE, 2022). O estresse age nesse corpo de diversas formas, envolvendo todo nosso organismo e desencadeando sintomas como, diminuição da imunidade, pode desencadear diabetes, hipertensão, depressão e outras psicopatologias e diminuição da capacidade de encontrar satisfação e motivação nas coisas, na vida.

O estresse pode ser considerado agudo ou crônico, isso vai depender da sua intensidade e tempo. O estresse agudo, pode ser considerado o estresse intenso, mas passageiro, que ocorre em situações pontuais da vida do indivíduo, onde ocorre uma “ameaça” imediata. O estresse crônico pode ser considerado um estresse constante, onde esse indivíduo tem dificuldades de relaxamento, seu estado de vigília é

constantemente ativado, podendo desencadear efeitos físicos, psicológicos e emocionais, evoluindo até uma patologia (PAGLIARONE; SFORCIN, 2016). Os estressores agudos indicam melhorar a função imunológica, já os estressores crônicos mostram que os estressores muito intensos aceleram o sistema imunológico gerando o seu desequilíbrio.

Em um estudo sobre patologias associadas ao estresse crônico e seus mecanismos, os autores trazem algumas pesquisas sobre os efeitos do estresse crônico no organismo. Indivíduos com estresse crônico são os mais propensos a inflamações, pois o cortisol aumentado reduz a defesa das células do sistema imunológico (ADAM et al, 2017 apud SOUZA e col. 2022).

Um estudo demonstrou que o estresse crônico no organismo, pode alterar diversas regiões cerebrais, tanto quimicamente quanto em morfologia. tais áreas são: “o hipocampo, a amígdala, o núcleo accumbens, córtex pré-frontal e o córtex visual (SILVA, 2019 apud SOUZA e col., 2022).” Essas alterações afetam funções psíquicas que estão associadas a psicopatologias.

Capriste et al. (2017) apud SOUZA e col. (2022) aponta que o estresse por um longo período no organismo causa reduções químicas que podem alterar o funcionamento de uma célula saudável, tornando-a cancerígena, pois estas multiplicam-se de forma desordenada. Assim o estresse prolongado, pode acarretar alterações imunológicas e propiciar o aparecimento de células malignas.

Uma pesquisa inédita, elaborada por professores dos Departamentos de Morfologia e Psicologia Social e Desenvolvimento da UFES, atendendo a uma solicitação da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SESP/ES), apresenta um estudo realizado com corpo de bombeiros, guardas municipais, polícias civil, militar, federal e rodoviária federal. O levantamento foi realizado entre março de 2022 e fevereiro de 2023, um total de 1.569 participantes. Resultado, 1.250 (79,66%) apresentavam sintomas de estresse em diferentes níveis. A pesquisa foi dividida em 02 fases: A primeira, questionário e na fase 2 (avaliação e intervenção (sendo cardiológica, nutricional e psicológica) onde houve um acréscimo de 400 participantes.

A pesquisa identificou alguns trabalhadores com grau grave de ansiedade e estresse, incluindo quadro de dependência a substâncias químicas ou risco de suicídio. 25% dos atendidos apresentaram alterações na pressão arterial ou nos índices glicêmicos; mais da metade apresentou sintomas de *burnout* (esgotamento

profissional); cerca de 40% tiveram sintomas de estresse pós-traumático; e 94% apresentaram alterações no sono (DAMASCENO, 2023).

A saúde do trabalhador está cada vez mais nitidamente comprometida. O Diretor-Geral da OIT, Guy Ryder afirmou que “o estresse relacionado ao trabalho afeta os trabalhadores de todas as profissões em países desenvolvidos e em desenvolvimento da mesma maneira. Ele pode seriamente prejudicar não apenas a saúde dos trabalhadores, mas também, e com frequência, o bem-estar de suas famílias (OIT, 2016).”

2.4 EFEITOS PSICOLÓGICOS NO FUNCIONÁRIO RELACIONADOS AO TRABALHO

2.4.1 Ansiedade e depressão

Ansiedade e depressão relacionados ao trabalho são temas que apontam para a necessidade de reflexões e discussões, afinal é expressivo o afastamento de pessoas no planeta de suas atividades de trabalho. As Diretrizes globais da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e Organização Mundial de Saúde (OMS) sugerem que 60% da população mundial trabalha e que este trabalho pode ser benéfico, mas também pode causar malefícios à saúde do trabalhador (FARIAS, 2023).

Em nosso país, esses efeitos psicológicos respondem pela segunda maior causa de afastamento do trabalho e são responsáveis por quase metade dos casos de transtornos mentais que tiveram origem e agravamento no ambiente de trabalho (BRASIL, 2017).

Segundo o *Manual Diagnóstico e Estatístico dos Transtornos Mentais* 5ª edição, “Os transtornos de ansiedade incluem transtornos que compartilham características de medo e ansiedade excessivos e perturbações comportamentais relacionadas (APA, 2014).” Sendo que, o medo é a resposta emocional à ameaça iminente real ou percebida, enquanto ansiedade é a antecipação de ameaça futura.

De acordo com Del-Ben apud Araújo; Mello e Leite (2007), no que diz respeito aos sintomas de transtornos de ansiedade, observamos que em relação ao aspecto cognitivo “As reações e/ou sintomas podem ser caracterizadas por sentimentos subjetivos como apreensão, tensão, medo, tremores indefinidos, impaciência, entre

outros. No que tange aos aspectos somáticos observamos “taquicardia, vômitos, diarreia, cefaleia, insônia e outros.”

Para além disso, há a necessidade de identificação e diferenciação da ansiedade patológica das características ansiosas rotineiras.

A ansiedade e o medo passam a ser reconhecidos como patológicos quando são exagerados, desproporcionais em relação ao estímulo, ou qualitativamente diversos do que se observa como norma naquela faixa etária e interferem com a qualidade de vida, o conforto emocional ou o desempenho diário do indivíduo (ALLEN; LEONARD; SWEDO apud CASTILLO et al, 2000).

Em adição, os transtornos de ansiedade interferem significativamente na vida do trabalhador e daqueles com quem ele convive, comprometendo suas atividades, seus relacionamentos sociais e outras esferas da vida (RIBEIRO et al, 2019).

No que se refere aos transtornos depressivos, estes possuem como característica comum “a presença de humor triste, vazio ou irritável, acompanhado de alterações somáticas e cognitivas que afetam significativamente a capacidade de funcionamento do indivíduo.” Dentre os transtornos depressivos, o depressivo maior ocorre por meio de episódios de duas semanas ou mais de duração, ou seja, mais recorrente e apresenta “alterações no afeto, na cognição e em funções neurovegetativas, e remissões interepisódicas (APA, 2014).”

Uma pessoa deprimida apresenta como sintomas, portanto, uma menor proatividade, diminuição da energia, humor triste, desinteresse e perda de prazer, além de concentração reduzida e fadiga. Muitas das vezes, tais sintomas ocorrem também com insônia e alterações no apetite. Em relação a sua autopercepção, a pessoa experimenta baixa estima, sentimento de culpa, baixa autoconfiança ou sensação de indignidade. A Organização Mundial de Saúde (OMS), lista também como características “perda de interesse ou prazer; despertar matinal precoce, várias horas antes da hora habitual de despertar; agravamento matinal da depressão; lentidão psicomotora importante; agitação; perda de apetite, de peso e da libido (CAVALHEIRO; TOLFO, 2011).”

A depressão é de ocorrência maior em mulheres do que em homens em número duas a três vezes a mais (FLECK E COLS., 2003, P.115 apud CAVALHEIRO;

TOLFO, 2011) e sua manifestação pode se dar em diferentes momentos da vida, chegando a abarcar um problema de saúde pública, visto as expressivas taxas de suicídio em decorrência do sofrimento (LAFER, ALMEIDA, FRÁGUAS & MIGUEL, 2000 apud CAVALHEIRO; TOLFO, 2011). Desse modo, a depressão também aparece relacionada ao âmbito do trabalho para muitos indivíduos, já que dentre as causas de afastamento das atividades laborais no Brasil, 37,8% das licenças médicas são por depressão (RIBEIRO, 2023).

Cavalheiro e Tolfo (2011) apontam como forma de tratamento, a prescrição medicamentosa e a psicoterapia. Atualmente, a prescrição de remédios no tratamento da depressão tem duplo papel social: válida, dá uma legitimação à doença, garantindo o afastamento, mas também gera estigmas e o afastamento nem sempre é restaurador de saúde. Schestatsky e Fleck (1999) apud Cavalheiro e Tolfo (2011) destacam que em casos de depressão leve a moderada, estudos apontam eficiência da psicoterapia em episódios depressivos e resultados positivos quando essa psicoterapia promove confiança, esperança, acolhimento das ansiedades depressivas e um relacionamento seguro.

2.4.2 O tempo fora do trabalho

No mundo do trabalho, é corriqueiro a existência de treinamentos e palestras almejando aumentar as vendas, indicando que o colaborador deve produzir cada vez mais, chegando a um ponto em que o colaborador costuma ser visto como o número que ele alcança em vendas. Essa pressão pode acarretar efeitos no indivíduo. Uma matéria publicada na revista World Health Organization em setembro de 2022 sinaliza a preocupação com esse cenário. Nela, Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, diretor-geral da OMS, afirma:

É hora de focar no efeito prejudicial que o trabalho pode ter em nossa saúde mental. O bem-estar do indivíduo é motivo suficiente para agir, mas a saúde mental precária também pode ter um impacto debilitante no desempenho e na produtividade de uma pessoa. Essas novas diretrizes podem ajudar a prevenir situações e culturas de trabalho negativas e oferecer proteção e apoio à saúde mental muito necessários para os trabalhadores (BRASIL, 2022).

2.4.3 Baixa autoestima

Existem necessidades que são básicas para todos os seres humanos e elas seguem uma hierarquia de demandas. Seguindo a teoria das necessidades segundo Maslow do livro teorias da personalidade, primeiro existe a necessidade fisiológica que o homem precisa para sobreviver, como a fome, o sono e assim por diante. Segundo, existe uma necessidade de segurança que demanda estabilidade e ordem. Na terceira necessidade, faz-se necessário preencher a demanda de amor e pertencimento, ilustrada na família e amizades. Seguindo nessa lógica, o reconhecimento, a estima, o autorrespeito e a aprovação fazem parte da quarta demanda básica na hierarquia psicológica à manutenção da saúde do ser que busca satisfazer as demandas do seu próprio crescimento. Cumprindo-se uma demanda, surgem outras cada vez mais difíceis de serem alcançadas. (FADIMAN, JAMES; FRAGER, ROBERT.1986)

Através dessa insatisfação e busca pelo crescimento, o ser humano desenvolve suas capacidades e seus potenciais. Por isso a busca para atingir as metas torna-se tão necessária e instintiva para o indivíduo. O homem que completa todas as suas necessidades básicas vai em busca agora da sua estima e reconhecimento.

É inteiramente verdadeiro que o homem vive apenas de pão – quando não há pão. Mas o que acontece com os desejos do homem quando há muito pão e sua barriga está cronicamente cheia? Imediatamente emergem outras (e superiores) necessidades e são essas, em vez de apetites fisiológicos, que dominam seu organismo. E quando elas, por sua vez, são satisfeitas, novamente novas (e ainda superiores) necessidades emergem e assim por diante (MASLOW,1970 apud FADIMAN, JAMES; FRAGER, ROBERT).

O trabalho com vendas e comissões com metas demandam do funcionário inúmeros resultados que fazem dele um número mensurável, um resultado atingível e não uma pessoa individual, única, completa que têm necessidades e frustrações. Acaba-se por escolher internalizar as metas para que consiga sobreviver no emprego por mais tempo e afeta-o na sua subjetivação e individuação (NARDI, 2002 apud OLIVEIRA, 2021).

Em uma sequência lógica, essas são as etapas do vendedor que trabalha com metas: gerar resultado, pressão psicológica para conseguir, resultado final. Se positivo nesse processo: reconhecimento, próximo mês. Se negativo: frustração, baixa autoestima, próximo mês; só que partindo agora de uma decepção passada. Contextualizando essa trilogia, o vendedor tem como efeito psicológico essa pressão que pode gerar um conflito consigo mesmo de que se não conseguir “bater a meta” ou “dar o resultado para o chefe” ele não tem aprovação e nem reconhecimento. Dessa forma, Zimerman (2010) afirma que “[...] não é possível conceber qualquer relação humana em que não esteja presente a necessidade de algum tipo de um mútuo reconhecimento”.

Tão importante agora como uma necessidade básica de sobrevivência, a meta começa fazer-se constituinte do ser e necessária para visão positiva de si mesmo, já que o vendedor e o indivíduo, são uma só pessoa, sem separação e necessita do reconhecimento advindo dela.

Assim, conforme Antunes (1999), “O indivíduo se torna aquilo que faz. Diante dessa constituição do ser através do trabalho, o papel que o indivíduo exerce e sua demanda é um aspecto relevante para a autoestima e autoimagem.”

2.4.4 Síndrome de burnout

Síndrome do esgotamento profissional ou síndrome de Burnout é um distúrbio emocional com sintomas de exaustão extrema com síndrome da desistência. O indivíduo começa ter cansaço, esgotamento físico, exaustão e deixa de investir o seu tempo no trabalho. Tudo isso pode ser ocasionado por excesso de trabalho ou trabalhos exaustivos, desgastantes e que demandam muita competitividade (CODO e VASQUES-MENEZES,1999).

Segundo Maslach e Jackson (1998) apud Tomayo (2008), o Burnout apresenta 3 três componentes de dimensões: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal. A exaustão emocional é demonstrada com uma forte percepção de esgotamento e cansaço, como a falta de energia para qualquer atividade. A despersonalização consiste em inúmeros sentimentos que demonstram afastamento da própria vida e uma visão como observador de si mesmo, sem autonomia de posição e decisão. Até certo momento pode parecer para si próprio

como forma de segurança, mas pode acarretar um risco de desumanização. A terceira dimensão é a redução da realização pessoal e o que acontece na falta dela, ocasiona nas relações no ambiente de trabalho muita falta de interesse e perda das habilidades interpessoais, que afeta diretamente a vida de vendedores já que dependem dessas relações para conseguir realizar seu atendimento de excelência e até mesmo viver e manter o clima organizacional.

Como uma síndrome relativamente jovem, foi reconhecida pela primeira vez em Nova Iorque pelo psiquiatra Herbert Freudenberger, numa clínica que tinha funcionários que apresentavam todos os sintomas da síndrome. Depressão, cansaço físico e mental, despersonalização. Herbert a denominou de Síndrome de Burnout. A expressão Burnout refere-se ao sentido de “queimar-se” ou “destruir pelo fogo de dentro para fora”, como se fosse algo que queimou e perdeu a chama ou que a energia acabou (GIANASI e BORGES, 2009, p.298).

A síndrome tem grande particularidades com a pesquisa, já que grande parte das causas acometem diariamente vendedores comissionados. A pressão e a alta competitividade gera um conflito sem fim para os indivíduos. A derrota ou a vitória em cada mês geram muita fadiga, e a recorrência de derrotas e frustrações, levam a insatisfação, com isso a falta de realização pessoal. Considerando assim um fator de risco aos vendedores a consequente síndrome de Burnout.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

O presente projeto de pesquisa adotou como metodologia a abordagem qualitativa de produção científica, pois se tratando de um tema voltado a questões humanas, subjetividade e aspectos sociais e históricos atrelados à Psicologia, esse método garante que seja feita uma análise mais aprofundada dos fenômenos estudados, relacionando-os à fatores de ordem cultural, social e históricos para interpretação mais indutiva e detalhada do que se pretende verificar.

Zanella (2013, p. 99) afirma que, através desse método, a visão dos sujeitos participantes da pesquisa é que norteará o conhecimento da realidade, por isso o pesquisador prioriza o trabalho de campo como instrumento da coleta e análise de dados, por meio dos quais traça-se uma descrição dos fenômenos. Uma pesquisa qualitativa atém-se mais à forma como algo ocorre do que com estatísticas e quantificações.

Aponta-nos ainda Zanella (2013, p. 102), a respeito da coleta de dados, que na pesquisa qualitativa “[...] não existem dois momentos distintos, o processo é interativo, integrado”, ou seja, diferente da quantitativa, na metodologia qualitativa os dados são analisados e coletados de forma concomitante, dando dinamismo à pesquisa e um caráter de reflexão contínua a respeito do que foi levantado e dos resultados que se revelarão.

Portanto, ao se realizar uma pesquisa qualitativa, é esperado entender e conhecer o fenômeno e a forma como esse se manifesta, mais do que somente identificar e quantificar os dados que o norteiam, trazendo assim um caráter mais subjetivo e pessoal ao estudo, sob o olhar do pesquisador. Sendo assim, conforme Zanella (2013, p. 103), observação e entrevista, registro de informações e história oral, são métodos de coleta de informação que garantem o caráter e o cunho dessa forma de pesquisa. Para esse efetivo trabalho, a pesquisa de campo possibilitará ao pesquisador estar inserido na realidade a ser pesquisada, observando e interpretando os fenômenos a partir dos meios citados.

Segundo Nogueira-Martins e Bógus (2004), a abordagem qualitativa é uma forma de investigar aspectos como significados, percepções e experiências de vida, explorando temas como adaptação, tratamentos, estigma, cuidados, reações de cuidadores profissionais e familiares, além de fatores que tornam a profissão, o tratamento e as condições de trabalho mais fáceis ou difíceis, trazendo resultados significativos para a pesquisa. A pesquisa qualitativa não busca generalizar leis ou princípios que se aplicam a toda a população, mas sim uma compreensão mais profunda do que está sendo estudado, se concentrando em entender o que é específico e peculiar sobre o assunto em questão.

Assim, a pesquisa realizada foi de caráter qualitativo, por meio de uma pesquisa de campo que entrevistou 05 ex-vendedores comissionados que já trabalharam com o sistema de alcance de metas.

Inicialmente o projeto foi submetido ao comitê de ética da Plataforma Brasil para a devida autorização. A seguir, através de uma entrevista semiestruturada, os participantes responderam acerca de possíveis efeitos psicológicos gerados em si pelo sistema de metas, ocorrendo uma análise desses discursos relacionando-os ao referencial teórico.

Haguette (1995) apud Almeida; Lima e Lima (1999) destaca que através da entrevista se obtém informações dos participantes por meio de questionamentos que

giram em torno de um problema. Essas informações são obtidas através da fala do indivíduo que acaba por transmitir valores, símbolos e representações de um grupo.

Desse modo, foi escolhida como modalidade de entrevista a do tipo semiestruturada. Triviños (1987) apud Almeida; Lima e Lima (1999) destaca que na entrevista semiestruturada o participante pode relatar suas vivências, permitindo que sejam dadas respostas autênticas, espontâneas a partir do tema proposto pelo entrevistador, com base em seu referencial teórico sobre o fenômeno a ser pesquisa.

Portanto, essa técnica torna possível aos pesquisadores integrantes desse projeto de pesquisa uma aproximação com as experiências e sentimentos vividos por esses ex-vendedores. Suas impressões e relatos serão o produto pelo qual se poderá verificar efeitos psicológicos relacionados à sua atividade laboral quando lidava com as metas.

Para a análise desses relatos e vivências, metodologicamente optaremos pela análise do discurso. Essa estratégia é

Uma possibilidade de captar o sentido não explícito no discurso (...) por meio da interpretação da linguagem, pois é no terreno da linguagem que explicamos as determinações de vários fenômenos e conceitos, sendo a palavra uma espécie de ponte lançada entre um ou mais locutores e um ou mais interlocutores (BAHKTIN, 1979 apud MACEDO et al., 2008).

Para que processos de saúde-doença sejam compreendidos, deve-se levar em conta os aspectos subjetivos e singulares dos sujeitos, em que a linguagem possibilita sentidos para a compreensão de um fenômeno ou processo de adoecimento, relacionando-os a questões mais amplas e estruturais (MACEDO et al., 2008).

O percurso metodológico se deu a partir de algumas etapas. Inicialmente, o projeto de pesquisa foi submetido à avaliação e aprovação da comissão integrante da Plataforma Brasil. A partir dessa autorização, os componentes do projeto foram a campo realizar as entrevistas com 05 ex-vendedores que já trabalharam com o sistema de metas.

Para a realização das entrevistas, os participantes tomaram conhecimento e concordarão com um termo de consentimento e de sigilo (Anexo A) em que se destacou que a pesquisa/entrevista não será utilizada para outros fins que não os acadêmicos, garantindo anonimato dos participantes por meio de nomes fictícios a serem utilizados no artigo científico que resultará desse estudo. Informações muito

pessoais que possivelmente revelem a identidade do entrevistado também foram resguardadas.

Os participantes foram entrevistados em local que criou um clima de maior liberdade e conforto para relatarem suas experiências. No termo de consentimento, também foi solicitada autorização para gravação de voz, de modo que, posteriormente, os acadêmicos envolvidos na pesquisa pudessem transcrever trechos e ouvir novamente os relatos, facilitando a análise do discurso.

A pesquisa obteve dados através de relatos dos discursos dos ex-vendedores por meio de uma entrevista do tipo semiestruturada. Essa entrevista focou na experiência dos sujeitos em relação ao seu ex-ambiente de trabalho que funcionava por metas, relações que ali ocorriam e principalmente no conteúdo emocional/psicológico envolvido em sua vivência com o sistema de alcance de metas. São as experiências pessoais acerca desse sistema que se pretendeu capturar nas entrevistas. É importante salientar que houve disponibilidade de encaminhamento para apoio psicológico, junto aos professores psicólogos do colegiado do curso de Psicologia, caso algum participante se sentisse desconfortável ou mal ao externalizar essas experiências.

De modo a pontuar a intenção e importância das perguntas que compõem a entrevista, traçaremos a seguir um breve comentário sobre esses aspectos envolvidos na formulação de cada questão. Inicialmente, para conhecer um pouco do dia a dia, as tarefas desempenhadas pelo entrevistado e a ocorrência ou não de uma sobrecarga/ ritmo constante na sua ex-atividade laboral que funcionava em metas, perguntou-se: *Em qual área você trabalhava (vendedor de roupas, calçados, acessórios etc.)? Quantos anos você trabalhou com o sistema de metas e vendas comissionadas? Como era um dia típico de trabalho, o que você fazia? E se existiam pausas nas tarefas?*

Essas questões iniciais são também importantes para que se verifique se existem fatores de exclusão a serem considerados nos relatos, ou seja, se algum sofrimento relacionado ao trabalho não advinha de outros aspectos e não necessariamente do sistema de comissões e metas. Esse é um ponto importante a ser considerado, visto que critérios ou fatores de exclusão são os aspectos que podem interferir no estudo ou acarretar outros rumos ou aspectos nos resultados obtidos. Portanto, são importantes para que não se utilize variáveis que não se relacionam ao questionamento do estudo (PATINO; FERREIRA, 2018).

É importante fazer o levantamento de qual segmento o entrevistado trabalhou, para compreender melhor os relatos, visto que, possivelmente, segmentos específicos podem ser mais nocivos à saúde dos trabalhadores do que outros. Segundo Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010), produto de um clima organizacional de desconfiança, incerteza e intimidação em que o controle se configura como uma vigilância que não dá trégua, o medo se multiplica e cria um estado de permanente tensão e vigilância em que o trabalhador se sente constantemente ameaçado, aprisionado, isolado, silenciado e incapaz de confiar em quem quer que seja. Surgem pensamentos de autorreferência, insônia e distúrbios psicofisiológicos.

Interessou aos pesquisadores conhecer também o clima organizacional e a qualidade das relações daquele ex-ambiente de trabalho, de modo a observar se existiam competições, cobrança excessiva dos superiores ou um certo predatismo envolvido naquelas relações. “O clima organizacional é a junção entre a cultura da empresa, os valores, as crenças (...) e atitudes de seus funcionários (XAVIER, 2010).”

Esse clima organizacional, permeado por relações, é o ambiente humano da organização onde as tarefas são desempenhadas. Não é um ambiente físico, visível, mas pode ser perceptível psicologicamente a qualidade desse clima (XAVIER, 2010). Para tanto perguntou-se: *Como era a relação com os colegas, chefia e os clientes?*

Desse modo, é importante entender como esse indivíduo se sentiam em seus antigos ambientes de trabalho com metas, como se relacionavam com o outro, se existiam muitas cobranças de superiores ou de si mesmo, e como o fato de ter como objetivo atingir uma meta, o fazia se relacionar com os colegas e até mesmo com o cliente, visto que além de profissional, esse indivíduo é um ser humano. Garcia (2011) nos chama atenção, pois diz que com isso, muitas vezes as metas são colocadas de forma irrealista, o que leva os trabalhadores a adotarem práticas questionáveis para alcançá-las.

As perguntas seguintes relacionam-se especificamente ao sistema de alcance de metas, de modo que sejam observados efeitos psicológicos causados por esse sistema nos ex-vendedores e sua percepção frente ao sistema de alcance de metas, investigando também sentimentos envolvidos no caso de não alcance dessas metas estipuladas. Essas questões compõem a parte principal da entrevista, visto que a vivência e o campo da experiência subjetiva do indivíduo em relação àquele trabalho estarão evidenciados em seus discursos/ respostas.

O sistema de gestão que utiliza o alcance de metas apresenta alguns componentes como um ritmo de trabalho mais intenso, mecanização de tarefas, números difíceis de se atingir como meta e um controle/vigilância excessiva na atividade laboral. Tais aspectos mostram-se prejudiciais ao trabalhador, podendo causar adoecimento mental (OLIVEIRA, 2021).

Assim, questionou-se: *Como você se sentia em relação à meta de vendas estabelecida no seu antigo trabalho? Se sentia ansioso por ter que atingir uma meta pré-estabelecida? Poderia comentar sobre isso? Em algum momento se sentiu pressionado a atingir a meta? Se sim, como lidou com esse sentimento? O que você pensa em relação a meta de vendas estabelecida no seu antigo trabalho?* e por fim, *em algum momento, já aconteceu de você não atingir a meta? Como se sentia?*

Todas essas perguntas voltaram-se a perceber, por meio da análise do discurso, efeitos psicológicos/ sintomas nesses ex-vendedores associados à ansiedade, depressão, síndrome de burnout ou ocorrência de baixa estima relacionadas ao trabalho, uma vez que Ribeiro et al. (2019) menciona um estudo em que transtornos depressivos leves ou moderados e transtornos de ansiedade foram os diagnósticos mais observados nos dados de perícias do INSS para o requerimento de auxílio-doença por afastamento do trabalho. Transtornos de ansiedade ficaram com a porcentagem de 34,5% dos casos, aparecendo como uma das causas de ausência no trabalho.

Os dados supracitados dialogam com um outro estudo de Wedegaertner et al. (2013) que apontou a depressão e a ansiedade como sendo os distúrbios psiquiátricos mais comuns e causadores de uma elevação no número de pedidos de licença médica em grande parte dos países desenvolvidos. Apontou-se também um aumento do risco de aposentadoria permanente por não apresentar mais condições de retorno às atividades laborais (RIBEIRO, 2019).

Especificamente falando de tais efeitos psicológicos levantaremos questionamentos que se propõem a observar a ocorrência de alguns sintomas característicos de quadros de ansiedade exacerbada, depressão ou síndrome de burnout. Desse modo, durante a entrevista levantou-se a questão: *pensando no que já foi dito, sobre o trabalho que você desempenhava com o sistema de metas, vamos te mostrar uma relação de palavras e gostaríamos que apontasse e falasse um pouco sobre aquelas que você notava em si fisicamente ou psicologicamente ao lidar no dia a dia com as metas.*

Em um quadro de ansiedade são observados alguns sintomas como inquietação, fadiga, dificuldade de concentração, irritação, tensão muscular, perturbações no sono e prejuízos na vida social e profissional. Em um transtorno de ansiedade generalizada (TAG) é característico uma preocupação excessiva, dificuldade de controlar a preocupação ou evitar os pensamentos preocupantes que interfiram na atenção a algo que está sendo realizado (APA, 2014, p. 222-223).

A síndrome de Burnout envolve diversas manifestações físicas, cognitivas ou psicossociais que estão de algum modo relacionadas a um esgotamento em relação direta com o trabalho como irritação, dores de cabeça, tontura, cansaço, estresse constante ou falta de ânimo e isolamento (BRASIL, c2023).

A depressão ou transtorno depressivo maior, por sua vez, apresenta-se por meio de humor deprimido, anedonia, fadiga, redução da autoestima e concentração, ideias em relação a si que se voltam para culpa ou inutilidade, ideações suicidas ou pensamento recorrente de morte e alterações no sono e apetite, causando prejuízos ao funcionamento psicossocial e sofrimento acentuado ao indivíduo (APA, 2014, p. 161).

A partir disso, a relação de palavras que ajudariam a compor essa parte da entrevista em que os ex-vendedores reconhecem efeitos causados pelo sistema de metas, seriam: medo, cansaço, estresse, culpa, insônia, dores de cabeça frequentes, baixa imunidade, irritabilidade, tensão, esgotamento e tristeza.

Finalizando, é interrogado se o entrevistado considera que o sistema de metas necessita ter mudanças. Esse questionamento dá voz a alguém que lidou e trabalhou todos os dias com esse sistema, portanto, alguém que pode classificá-lo como positivo ou como algo que necessita de ajustes.

O sistema de metas é um dos meios de que se vale o modo de produção globalizado para obtenção de um aumento da produção, de modo a obter alta lucratividade com baixos custos e maior agilidade. Desse modo, ocorrem divergências em relação ao papel e funcionalidade desse sistema. Defende-se que as metas contribuem para motivar os trabalhadores. Em contrapartida, há também autores que sinalizam problemas nesse tipo de gestão, pois acaba por gerar vigilância, controle, pausas menores durante a jornada, pressão psicológica e despreocupação com a saúde do trabalhador (OLIVEIRA, 2021). Desse modo, é a visão do sujeito e sua experiência frente a algo estabelecido por superiores que está sendo destacada na pergunta: *Você acha que a forma como o sistema de alcance de metas era*

estabelecida necessita ter mudanças? Por quê? O que te levou a deixar a sua antiga função que trabalhava sob o sistema de metas?

Em última pergunta, o estudo pretendeu analisar aspectos psicossociais associados aos efeitos psicológicos descritos como resultantes do sistema de metas. Buscou-se verificar os atravessamentos do trabalho nas relações sociais do indivíduo e se as vivências fora do ambiente de trabalho ainda continuavam permeadas por questões que estavam dentro do expediente e carregadas para o pós-expediente.

O clima de uma organização influencia na qualidade de vida dos seus funcionários, contribuindo para um cenário de saúde ou de doença. Por consequência, sua vida particular, fora do trabalho, também será afetada. Desse modo, as relações sociais também recebem contribuições positivas de um bom clima organizacional (XAVIER, 2010). Partindo disso, o questionário finaliza com: *como era após o expediente de trabalho? O seu trabalho, considerado positivo ou negativo, afetava nas suas relações sociais e pessoais?*

É importante salientar que por se tratar de uma entrevista semiestruturada, não houve uma total rigidez nas respostas e interessou aos entrevistadores que ocorresse uma liberdade de fala para que, mesmo dentro do proposto, verbalizassem o quanto for necessário acerca de suas experiências, trazendo o trabalho, atividade tão corriqueira no cotidiano da humanidade, para dentro do campo subjetivo e da experiência do indivíduo.

Após a realização das entrevistas, ocorreu uma análise dos discursos e relatos dos ex-vendedores de modo a relacioná-los ao referencial teórico utilizado no estudo para a observação dos efeitos psicológicos gerados pelo sistema de metas. A partir dessa análise e diálogo com o referencial teórico, foram elaboradas conclusões e considerações com os resultados da pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

De modo a estabelecer um paralelo com o referencial teórico, os resultados e discussões do estudo aparecem, a seguir, em grupos de análise. A partir do conteúdo da fala dos ex-vendedores, inicialmente trata-se acerca do ambiente e relações de trabalho e efeitos como ansiedade e depressão, baixa autoestima, estresse e pressão psicológica e a síndrome de Burnout.

4.1 O AMBIENTE E AS RELAÇÕES DE TRABALHO

Ao tratarem de seus antigos ambientes de trabalho, operante a partir do sistema de metas, os ex-vendedores deixaram evidente que o clima era de competição com colegas e pressão por parte dos superiores. A ocorrência desse tipo de relação de trabalho competitiva com os colegas foi destacada pelo entrevistado 03, ao afirmar que era *“ruim com os colegas de trabalho em questão de vendas porque tipo você atendeu um cliente, aí ele disse que ia voltar, a pessoa viu que você tinha atendido, mas vai e rouba sua venda (...)”*.

Nota-se claramente um predatismo no ambiente de trabalho (JESUS et al., 2019) em que algumas atitudes questionáveis são utilizadas para garantir que os números mensais sejam atingidos (GARCIA, 2011), nem que isso custe derrubar as vendas de seu colega em benefício próprio. O entrevistado 01 cita e classifica esse clima de competição como prejudicial no ambiente de trabalho, o que gerava problemas nas relações com colegas.

No discurso do entrevistado 04 é possível perceber que as metas funcionavam também como instrumentos de manipulação dos funcionários, relatando que muitos ali sentiam-se como peças de um jogo de xadrez corporativo, sempre tendo que movimentar a meta para manter seus respectivos empregos. *“Quando eu entrei, tinha um portfólio de produtos, refrigerantes sucos e a gente tinha que vender, eram produtos fáceis de vender e aí tinha uns que não vendiam muito e eles cobravam em cima pra gente vender e sempre falavam: ah você tem que vender, quem não é visto não é lembrado e que se precisar mandar alguém embora se não bater a meta, eu vou mandar.”*

Essa percepção tida por ele como desgastante e desanimadora, não colabora para um ambiente saudável de trabalho e submete o trabalhador a um ambiente carregado de tensão e pressão e colabora para um possível adoecimento (OLIVEIRA, 2021).

4.2 ANSIEDADE E DEPRESSÃO

A ansiedade foi um dos efeitos psicológicos mencionados pelos ex-vendedores que compuseram o estudo, que relataram uma preocupação excessiva em relação às

metas e uma possível demissão. O entrevistado 01 relatou que já possuía diagnóstico relacionado à ansiedade e que sofria com esse efeito no trabalho, afetando-o muito, o que também aparece na fala do entrevistado 02: *“me sentia ansioso, porque tinha uma métrica de que quem não batia ou se ficasse num valor muito abaixo durante 3 meses seguido era demitido.”* Fica evidente que os relatos de ansiedade adivinham dessa preocupação quanto à meta e pressões sofridas, levando a uma antecipação de uma ameaça futura, neste caso, uma demissão.

O estudo verificou recorrência de sintomas ligados à ansiedade e transtornos de ansiedade no discurso dos participantes que relataram insônia, cansaço excessivo, dores de cabeça, problemas gastrointestinais, tensão muscular e palpitações cardíacas (DEL-BEN apud ARAÚJO; MELLO e LEITE, 2007). Desse modo, vê-se manifestações psicossomáticas atreladas àquela atividade laboral em: *“Sim, tinha dia que a dor de cabeça era constante porque era muita pressão né?! (entrevistado 01)”*, *“Era muito desgastante mentalmente, eu chegava exausta em casa, pouca disposição pra fazer as outras tarefas de casa, sair (...) Os primeiros anos eu tinha febre toda noite, tinha febre e no outro dia acordava e ia trabalhar (entrevistado 04).”*

Os transtornos de ansiedade também interferem de forma acentuada na vida pessoal e nas relações de quem lida constantemente com eles, podendo gerar efeitos negativos nas relações familiares e sociais (RIBEIRO et al., 2019; OIT, 2016). Nesse sentido, os relatos apontaram prejuízos nas relações sociais e familiares enquanto no exercício da função de vendedores comissionados.

Em diversas falas nota-se o reconhecimento por parte dos participantes de um desequilíbrio entre sua vida pessoal e profissional, o que afetou suas relações, em especial familiares. *“Meu trabalho costumava ser minha paixão, mas era uma fonte constante de estresse. Isso afetou minha relação com meu parceiro; estávamos sempre discutindo e mal tínhamos tempo para nos conectarmos de verdade”*, afirma o entrevistado 04, enquanto o participante 05 destaca: *“Percebi que isso me distanciou de meus amigos. Eles não entendiam as demandas do meu trabalho e isso criou uma lacuna entre nós.”*

É unânime entre os participantes a percepção de prejuízos no convívio familiar relacionados ao trabalho, relatando distanciamento com parceiros, isolamento, irritabilidade e conflitos desnecessários, incapacidade de viver o agora com os

familiares e falta de energia para socializar. Em suma, reunindo sintomas físicos, psicológicos e prejuízos sociais nota-se nos participantes efeitos negativos nas áreas biopsicossocial.

Percebe-se que há concordância nas falas de que as metas geraram um alto custo em suas vidas, seja na ausência com os filhos, conflitos matrimoniais ou falta de compreensão por parte dos amigos das demandas de trabalho, resultando, em si, até mesmo sentimento de culpa: *"com o tempo percebi que isso estava prejudicando meu relacionamento com meus filhos. Eles sentiam minha ausência e isso me deixava muito culpado (entrevistado 03)."* O relato traz, assim, o sentimento de culpa, elencado como um dos que compõem um quadro depressivo (APA, 2014), como uma expressão de efeito psicológico negativo envolvido na situação.

Em relação à depressão, transtorno caracterizado por um humor triste mais persistente (APA, 2014), não aparece explicitamente, mas há no conteúdo da fala do entrevistado 03 uma menção à tristeza como efeito psicológico sentido em relação ao seu trabalho e a meta diária que não fora batida. O ex-vendedor expressa sobre isso que *"às vezes saía triste porque vendia só uma meia no dia todo, é frustrante."* Evitando reducionismos ou generalizações, pode-se inferir que as metas com o passar do tempo poderiam internalizar a sensação de tristeza e frustração.

4.3 BAIXA AUTOESTIMA

O trabalho que um indivíduo exerce é parte integrante e importante do seu cotidiano e acaba por compor a sua subjetividade (ANTUNES,1999). Em busca de reconhecimento e aprovação, a atividade laboral é aspecto relevante quando se fala em autoestima, autovalor e autoimagem. Esses aspectos foram claramente afetados ou sofreram interferência negativa das metas quando se analisa os relatos dos ex-vendedores.

Os profissionais atrelavam sua subjetividade àquela meta a ser alcançada, como se o trabalho fosse seu único componente de personalidade, como se definisse seu valor pessoal. Trazendo o ponto de vista desses trabalhadores, grande parte do seu dia, 8 a 10h era dentro do ambiente de trabalho o que pode ser uma justificativa para essa visão parcial de si, tornar-se única e total, sem divisão e espaço para outros

componentes. Como disse a entrevistada 04: *“Eu saía do trabalho, mas o trabalho não saía de mim, toda fala minha era bem carregada assim. Eu não deixava o trabalho lá porque eu sempre estava preocupada, falando e pensando... falava com alguém ali, mas a cabeça ficava pensando: como que vai ser amanhã, o que eu vou fazer.”*

Um dos respondentes menciona a empresa como influenciadora dessa visão de si, dizendo que *“quando tem metas você é números para a empresa então não via a pessoa como profissional que ela fez o melhor, mas assim chegou lá: bateu a meta, bateu, não bateu: tá sendo medido por aquilo, (...) eu me via, media através das metas também (entrevistado 04).”* A partir disso, subentende-se que o trabalhador também toma para si essa definição e atribui-se auto visão depreciativa, indicando prevalência de uma baixa estima, verificada em *“eu me sentia uma inútil, né?! (entrevistado 01)”* e *“quando as metas não eram atingidas, eu me sentia um fracasso (entrevistado 03).”*

Os efeitos na autoestima também ressoavam no humor e na vida social desses ex-vendedores. O entrevistado 03 destaca que acabou se isolando mais ao alimentar um sentimento de que era um fracasso quando não batia as metas. O resultado acabou sendo um afastamento dos amigos e percepção de que não havia mais disposição para sair, interagir. Percebe-se que a busca por reconhecimento no trabalho ditava o valor pessoal desses sujeitos e interferia negativamente em uma visão que deveria ser positiva de si.

4.4 ESTRESSE E PRESSÃO PSICOLÓGICA

O estresse também apareceu como um dos componentes mais citados por todos os entrevistados, chegando a relatarem desespero e aflição por não baterem a meta, incidindo diretamente sobre a sua subjetividade ao ponto de um afastamento de quem se era até então, como afirma o entrevistado 02: *“Foi um período de um ano que nem eu me reconhecia por conta desse estresse acumulado. Eu nunca fui de responder mal as pessoas e nesse período eu me vi tratando mal, logo após sair do serviço era a hora de me recompor.”* e que também é verificado no discurso da entrevistada 04: *“Eu chegava em casa bem estressada. Principalmente quando eu não batia a meta do dia, eu chegava em casa mais aflita.”*

Esse efeito psicológico negativo é gerador de uma diminuição da capacidade de encontrar satisfação e motivação nas coisas e na vida, o que fica evidente nas palavras do entrevistado 04 ao falar de sua antiga função: *“muito desgastante mentalmente, eu chegava exausta em casa, pouca disposição pra fazer as outras tarefas de casa, sair...”*

O presente estudo com ex-vendedores verificou que o estresse e a pressão psicológica também aparecem no conteúdo das falas de quem trabalhou no comércio, gerando uma carga de sensações negativas, o que ficou explícito nas fortes palavras do entrevistado 01, denotando um ambiente de trabalho e sistema que lhe faziam mal: *“Eu queria sair correndo de lá, mas eu precisava do emprego então eu aguentava as coisas (...)”*

No conteúdo dos relatos a pressão no trabalho é enfatizada como grande razão para terem deixado o antigo emprego com sistema de metas, o que corrobora com o clima de tensão e estresse nesses locais mencionados anteriormente. Tamanha era a sobrecarga psíquica que se verifica nas palavras desses ex-vendedores que o entrevistado 04 relatou ter percebido que seu *“psicológico não aguentava mais essa pressão toda”*, apontando para uma atividade adoecedora da forma como era operada.

4.5 SÍNDROME DE BURNOUT

O Burnout é uma síndrome do adoecimento relacionado ao trabalho, marcada por uma sensação de cansaço e esgotamento extremo (CODO e VASQUES-MENEZES, 1999). Essas sensações eram também percebidas pelos ex-vendedores reconheciam aquele sistema e ambiente de trabalho como prejudicial à saúde, relatando um cansaço enorme e esgotamento ao final do dia, bem como um ambiente propício à adoecimento como foi percebido em *“havia um consenso crescente de que o sistema de metas precisava ser reformulado para refletir melhor a realidade do trabalho e promover um ambiente mais saudável (entrevistado 04).”*

De maneira recorrente na fala dos entrevistados, uma possível evolução para o Burnout aparece quando, por exemplo, afirmam que *“muitos se sentiam sobrecarregados e incapazes de desligar do trabalho mesmo fora do horário*

comercial.” Seus relatos apontam uma falta de energia, como o próprio nome sugere: um queimar-se, apagar-se mentalmente (GIANASI e BORGES, 2009, p. 298), como é o caso do entrevistado 04 que dizia ser *“muito desgastante mentalmente, eu chegava exausta em casa”* e o entrevistado 05: *“Eu acredito que se eu tivesse ficado mais tempo, a questão de sair da loja desgastada seria um problema”*. Tais sensações confirmam que efeitos psicológicos negativos eram percebidos em si advindos do seu trabalho e das pressões do sistema de metas.

5 CONCLUSÃO

Embora seja parte integrante e importante do cotidiano e da subjetividade humana ao promover realização pessoal, o trabalho, quando realizado em um ambiente marcado por competitividade, pressão psicológica e estresse, também pode ser responsável pelo desenvolvimento ou agravamento de um processo de adoecimento físico ou mental.

As metas podem constituir-se como uma ferramenta do capitalismo para angariar mais lucros, porém também podem apresentar-se como irrealistas, inalcançáveis, trazendo efeitos psicológicos aos colaboradores, lançando luz a um problema bastante atual na sociedade: a saúde mental do trabalhador.

Em suma, o presente estudo verificou, por meio do discurso de ex-vendedores que trabalharam com comissões advindas de metas, que esse sistema, bem como o ambiente de trabalho em que estavam inseridos, foi causador ou potencializou efeitos psicológicos negativos em si, ocasionando ansiedade, baixa estima, grande carga de estresse e sentimentos interpretados como uma angústia e sofrimento.

Além disso, sintomas físicos como dores de cabeça, febre, insônia e problemas gastrointestinais, também foram experimentados por esses ex-vendedores assim como prejuízos nas suas relações familiares e sociais e maior isolamento de sua rede de apoio, de modo que esses são motivos recorrentes nas falas dos entrevistados para que tenham deixado aquele antigo trabalho, visto como negativo ou adoecedor.

Simões e Hashimoto (2013) pontuam que para enfrentar a questão do adoecimento advindo do trabalho, é essencial compreender os aspectos de saúde e doença dos trabalhadores, com o propósito de reinterpretar a angústia experimentada no ambiente de trabalho. Além disso, é importante resgatar o objetivo do trabalho, tanto para o trabalhador quanto para a organização e a sociedade, a fim de melhorar a qualidade de vida no meio laboral.

Portanto, após a escuta e análise dos discursos desses ex-vendedores é possível perceber e concluir que o trabalho com metas gerou efeitos mais negativos do que positivos nas pessoas envolvidas na pesquisa. As organizações, em prol do lucro incentivado pelo capitalismo, parecem preocupar-se apenas com números e rendimentos, deixando a humanização e atenção às questões emocionais de seus funcionários em segundo plano.

A pesquisa percebeu o quanto o mundo do trabalho é parte integrante das subjetividades e necessita rever suas dinâmicas de gestão, especialmente no que se refere às metas, que nos entrevistados geravam sofrimento e prejuízos psicossociais. Todo esse contexto apenas reafirma a exaustão mental do trabalhador que deve responder, cada vez mais, a uma pressão por números, muita das vezes irrealistas e inatingíveis, de modo que o trabalhador não acesse também esse lucro de maneira mais justa e menos exploratória. Vale pensar se chegará o momento em que a saúde mental do trabalhador merecerá e terá a atenção dada às metas ou se já não estamos em um contexto de que pessoas em seus trabalhos são tratadas cada vez mais mecanicamente em nome da lucratividade e produtividade.

6 REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Maria Cecilia Puntel de; LIMA, Maria Alice Dias da Silva; LIMA Cristiane Cauduro. **A utilização da observação participante e da entrevista semi-estruturada na pesquisa em enfermagem**. *Revista Gaúcha de Enfermagem*; Porto Alegre, Vol. 20, n. especial, p. 130-142, 1999. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/23461>>. Acesso em 30 de maio de 2023.
- AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION (APA). **Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais: DSM-5**. 5. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.
- ANTLOGA, C. S.; MENDES, A. M.. **Sofrimento e adoecimento dos vendedores de uma empresa de material de construção**. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 25, n. 2, p. 255–262, abr. 2009. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ptp/a/SYYZSxywz8n5Zw7VHn89rhq/abstract/?lang=pt#ModalHowcite>>. Acesso em 27 ago. 2023.
- ANTUNES, R. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 1999.
- ANTUNES, C. **Trabalho, educação e a produção e reprodução social da condição humana em Marx**. *Revista Novos Rumos*, [S. l.], v. 53, n. 1, p. 54–70, 2016. DOI: 10.36311/0102-5864. 2016.v53n1.05. p54. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/novosrumos/article/view/8490>. Acesso em: 28 maio. 2023.
- ARAÚJO, S. R. C. DE.; MELLO, M. T. DE.; LEITE, J. R.. **Transtornos de ansiedade e exercício físico**. *Brazilian Journal of Psychiatry*, v. 29, n. 2, p. 164–171, jun. 2007. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbp/a/fLNhMjCxYWyzQLDYWFYNBCs/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 19 jun. 2023.
- BRASIL, Ministério da Saúde. **Síndrome de Burnout**. Brasília: Ministério da Saúde, s.d. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sindrome-de-burnout>>. Acesso em: 28 jun. 2023.
- BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego. **Depressão e ansiedade estão entre as principais causas de adoecimento e afastamento do trabalho**. Jusbrasil, 2017. Disponível em: <<https://mte.jusbrasil.com.br/noticias/449296628/depressao-e-ansiedade-estao-entre-as-principais-causas-de-adoecimento-e-afastamento-do-trabalho>>. Acesso em: 18 mar. 2023.
- BRASIL, NAÇÕES UNIDAS. **OMS e OIT publicam novas diretrizes sobre saúde mental no trabalho. 2022**. Disponível em: <<https://brasil.un.org/pt-br/201450-oms-e-oit-publicam-novas-diretrizes-sobre-sa%C3%BAdede-mental-no-trabalho>>. Acesso em : 16 mar. 2023.
- BRESSER, L. C.. **Depois do Capitalismo, o Gerencialismo Democrático**. *Revista de Administração de Empresas*, v. 61, n. 3, p. e0000–0012, 2021. Disponível em:

<<https://www.scielo.br/j/rae/a/GSW5RNrtjxVSpWfrSSKV8Q/abstract/?lang=pt>>
Acesso em 01 de mai. 2023.

CASTILLO, A. R. G. et al.. **Transtornos de ansiedade**. Brazilian Journal of Psychiatry, v. 22, p. 20–23, dez. 2000. Disponível em:
<<https://www.scielo.br/j/rbp/a/dz9nS7qtB9pZFY6rkh48CLt/?lang=pt&format=html#>>.
Acesso em: 19 jun. 2023.

CODO, W., & VASQUES-MENEZES, I. **O que é burnout?** Em W. Codo (Org.), Educação: Carinho e trabalho. Rio de Janeiro: Vozes, 1999. p. 237-255. Disponível em
<<http://portaldoprofessor.mec.gov.br/storage/jornaldoprofessor/midias/arg/Burnout.pdf>> Acesso em 19 jun. 2023.

CAVALHEIRO, G.; TOLFO, S. DA R.. **Trabalho e depressão: um estudo com profissionais afastados do ambiente laboral**. Psico-USF, v. 16, n. 2, p. 241–249, maio 2011. Disponível em:
<<https://www.scielo.br/j/pusf/a/vCXsfpGWPZCRk5yZGnQbmmk/#>>. Acesso em 19 jun. 2023.

COSTA, Francisco Fabian Jancke. **Clima organizacional e suas relações com o bem estar do trabalhador**. Repositório Universitário da Ânima, Universidade do Sul de Santa Catarina, 2018. Disponível em: <
https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/11781/1/FRANCISCO_A_D6.pdf>. Acesso em 27 jun. 2023.

CUPANI, G. **Angústia cresce no mundo, constata estudo com mais de 1 milhão de pessoas**. Revista Galileu, 2023. Disponível em:
<<https://revistagalileu.globo.com/sociedade/comportamento/noticia/2023/05/angustia-cresce-no-mundo-constata-estudo-com-mais-de-1-milhao-de-pessoas.ghtml>>
Acesso em: 04 mai. 2023.

DAMASCENO, A. **Estudo inédito aponta quadro de estresse em mais de mil policiais do estado**. Universidade federal do Espírito Santo. 2023. Disponível em:<https://www.ufes.br/conteudo/estudo-inedito-aponta-quadro-de-estresse-em-mais-de-mil-policiais-do-estado>> Acesso: 01 Jul. 2023

FADIMAN, James; FRAGER, Robert. **Teorias da personalidade**. São Paulo: Editora Harbra Ltda, 1986, p. 393.

FARIAS, Erika. **Alertas globais chamam a atenção para o papel do trabalho na saúde mental**. 2023. Disponível em: <
<https://www.epsiv.fiocruz.br/noticias/reportagem/alertas-globais-chamam-a-atencao-para-o-papel-do-trabalho-na-saude-mental>>. Acesso em 31 de mai. 2023.

FEITOSA, C. D. A. .; FERNANDES, M. A. . **Afastamentos laborais por depressão. Revista Latino-Americana de Enfermagem**, [S. l.], v. 28, p. e 3274, 2020. DOI: 10.1590/1518-8345.3634.3274. Disponível em:
<<https://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/178291>>. Acesso em: 20 mar. 2023.

FRANCO, T.; DRUCK, G.; SELIGMANN-SILVA, E.. **As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado**. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, v. 35, n. 122, p. 229–248, jul. 2010. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbso/a/TsQsX3zBC8wDt99FryT9nnj/?lang=pt#>>. Acesso em 31 mai. 2023.

GARCIA, Bárbara. **Batendo a meta**: Resiliência e desempenho profissional de vendedores de shopping center. Dr. 2011. 82 p. Monografia (Psicologia) - Universidade do Sul de Santa Catarina, Santa Catarina, 2011. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/10353/1/104110_Barbara.pdf>. Acesso em: 30 de maio de 2023.

GIANASI, L.; BORGES, L. **Síndrome de Burnout no setor de transporte de Natal**. Psicologia: Teoria e Pesquisa. Vol.25. n 3, pp 297-305. 2009. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ptp/a/zngrNHmyWTRynf8XGJGVGYc/?lang=pt#>>. Acesso em 03 jun. 2023.

JESUS, V. S. de, Manoel, F. C. P. B., & Pantoja, C. E. (2019). **Protocolo de Interação Entre SMA Embarcados Bio-Inspirado na Relação de Predatismo**. Universidade Federal Fluminense (UFF), Niterói – Rio de Janeiro – RJ – Brasil. Disponível em: <https://gsigma.ufsc.br/wesaac2019/paper/WESAAC_2019_paper_24.pdf>. Acesso em: 30 de maio de 2023.

LIMA, Helena Karla Barbosa de; ANTLOGA, Carla Sabrina; ARAUJO, Anísio José da Silva. **"Seguir carreira como vendedor, de jeito nenhum!"**: um estudo comparativo da atividade de vendedores em shoppings centers. Rev. Psicol., Organ. Trab., Florianópolis, v. 8, n. 2, p. 139-158, dez. 2008. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572008000200008&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 30 mai. 2023.

LODI, J. B. **Administração por objetivos**: um balanço. Revista de Administração de Empresas, v. 10, n. 1, p. 95–130, jan. 1970.. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/view/40473>>. Acesso em: 28 maio. 2023.

MACEDO, L. C. et al.. **Análise do discurso**: uma reflexão para pesquisar em saúde. Interface - Comunicação, Saúde, Educação, v. 12, n. 26, p. 649–657, jul. 2008. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/icse/a/4vm8ycTGFRQzzTZM6dFqZCz/?lang=pt#>>. Acesso em 30 de maio de 2023.

MENDES, G. **O trabalho dignifica o homem**. O nacional. 2013. Disponível em:<<https://www.onacional.com.br/cidade,2/2013/05/01/o-trabalho-dignifica-o-homem,37224>>. Acesso: 04 mai. 2023.

MORAES, C.S.V. Marx, Engels e a educação. In: BOTO, C., ed. **Clássicos do pensamento pedagógico**: olhares entrecruzados. Uberlândia: EDUFU, 2019, pp.

89-113. História, Pensamento, Educação collection. Novas Investigações series, vol. 9. ISBN: 978-65-5824-027-3. Disponível em: <<http://books.scielo.org/id/fjnhs/pdf/boto-9786558240273-06.pdf>> Acesso em 01 mai. 2023.

NOGUEIRA-MARTINS, M. C. F.; BÓGUS, C. M.. **Considerações sobre a metodologia qualitativa como recurso para o estudo das ações de humanização em saúde**. Saúde e Sociedade, v. 13, n. 3, p. 44–57, set. 2004. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/sausoc/a/RVqT6nk8tM8q3rLf5FSfGKN/#>>. Acesso em 01 jul. 2023.

OIT. Organização Internacional do Trabalho. **“Estresse no local de trabalho: É hora de aliviar o fardo”**. 2016. Disponível em: <https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_475248/lang--pt/index.htm>. Acesso em 02 jul. 2023.

OLIVEIRA, Laresca Catrine do Nascimento de. **O impacto da gestão por metas na saúde mental do trabalhador: uma revisão integrativa**. Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2021. Disponível em: <<https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/59208#:~:text=Os%20resultados%20mostraram%20que%20a, trabalho%2C%20mecaniza%C3%A7%C3%A3o%20da%20atividade%20exercida>> Acesso em 28 de Junho de 2023.

OPAS. Organização Pan-americana de Saúde. **OMS e OIT fazem chamado para novas medidas de enfrentamento das questões de saúde mental no trabalho**. 2022. Disponível em: <[OMS e OIT fazem chamado para novas medidas de enfrentamento das questões de saúde mental no trabalho - OPAS/OMS | Organização Pan-Americana da Saúde \(paho.org\)](https://www.opas.org.br/pt-br/noticias/2022/05/oms-e-oit-fazem-chamado-para-novas-medidas-de-enfrentamento-das-questoes-de-saude-mental-no-trabalho)> Acesso em: 02 jul. 2023.

ORNELLAS, T. C. F. DE .; MONTEIRO, M. I.. **Aspectos históricos, culturais e sociais do trabalho**. Revista Brasileira de Enfermagem, v. 59, n. 4, p. 552–555, jul. 2006. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/reben/a/HqyzDDq4GTJRvYmjJkMwqcq/#ModalHowcite>>. Acesso em 01 mai. 2023.

PAGLIARONE, Ana Carolina; SFORCIN, José Maurício.: **Estresse: revisão sobre seus efeitos no sistema imunológico**. [S. l.]: Biosáude, 5 fev. 2016. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/biosaude/article/view/24304>. Acesso em: 10 jun. 2023.

PAPALIA, Diane E.; FELDMAN, Ruth D. **Desenvolvimento humano**. Artmed Editora, 2013.

PATINO, C. M.; FERREIRA, J. C.. **Critérios de inclusão e exclusão em estudos de pesquisa: definições e por que eles importam**. Jornal Brasileiro de Pneumologia, v. 44, n. 2, p. 84–84, mar. 2018. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/jbpneu/a/LV6rLNpPZsVFZ7mBqznzjkXD/?lang=pt#>>. Acesso em: 28 jun. 2023.

PAULA, Ricardo Zimbrão Affonso de. **Capitalismo**: Instituições. EDUFMA, 2020. Disponível em: <http://www.edufma.ufma.br/wp-content/uploads/woocommerce_uploads/2020/07/PAULA-Ricardo-Zimbrão-A-Capitalismo-Institui%C3%A7oes-Livro-2.pdf> Acesso em: 15 mai. 2023.

REVISTA VIDA E SAÚDE, Rosana Alves, **O ESTRESSE É ALGO NORMAL OU PREJUDICIAL?** Youtube, 26 mai. 2022. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=zSQSsXpRqSQ>>. Acesso em 04 mai. 2023

RIBEIRO, A. de F. **Taylorismo, fordismo e toyotismo**. Lutas Sociais, [S. l.], v. 19, n. 35, p. 65–79, 2015. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/index.php/ls/article/view/26678>>. Acesso em: 28 maio. 2023.

RIBEIRO, H. K. P. et al.. **Transtornos de ansiedade como causa de afastamentos laborais**. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, v. 44, p. e1, 2019. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbso/a/WfpQJQM7TSqLb7PWxW9Frwg/?lang=pt>>. Acesso em 27 jun. 2023.

RIBEIRO, Renato. **Saúde mental no trabalho: 11 estatísticas para você conhecer**. Woba, 2023. Disponível em: <<https://blog.woba.com.br/saude-mental-no-trabalho/>>. Acesso em: 19 jun. 2023.

SANTOS, J. DE A. P. E. **EDUCAÇÃO PROFISSIONAL: “o trabalho dignifica o homem?”**. Revista Labor, v. 2, n. 18, p. 236-248, 28 ago. 2018. Disponível em: <<http://periodicos.ufc.br/labor/article/view/33520/pdf>>. Acesso em 20 mai. 2023.

SIMÕES, Fátima Itsue Watanabe; HASHIMOTO, Francisco. **Adoecimento no trabalho**: um estudo de caso. Revista Laborativa, v. 2, n. 2, p. 73-85, 2013. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/126925>>. Acesso em: 30 de maio de 2023.

SOUZA, Daniela Rodrigues de; ROCHA, Éberton Donato; TEIXEIRA, Fernanda Domingues; NEVES, Luiza Kaline Silva dos Santos. **Patologias associadas ao estresse crônico e seus mecanismos: revisão de literatura**. [S. l.]: Anima Educação, 30 jun. 2022. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/23955>. Acesso em: 10 jun. 2023.

TEIXEIRA, E. B. **A Análise de Dados na Pesquisa Científica: importância e desafios em estudos organizacionais**. Desenvolvimento em Questão, [S. l.], v. 1, n. 2, p. 177–201, 2011. Disponível em: <<https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/desenvolvimentoemquestao/article/view/84>>. Acesso em: 27 ago. 2023.

TOMAYO, Maurício. **Burnout: Implicações das Fontes Organizacionais de Desajuste Indivíduo-Trabalho em Profissionais da Enfermagem**. Psicologia: Reflexão e Crítica, 22(3), 474-482. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/prc/a/vhNsLVJr6gFJQKKSj8HhHhj/?lang=pt&format=pdf>>. Acesso em 02 de Julho de 2023.

VIAPIANA, V. N.; GOMES, R. M.; ALBUQUERQUE, G. S. C. DE. **Adoecimento psíquico na sociedade contemporânea**: notas conceituais da teoria da determinação social do processo saúde-doença. *Saúde em Debate*, v. 42, n. spe4, p. 175–186, dez. 2018. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/sdeb/a/Y36fDqvZL5Js4nnWpXrYpBb/#>>. Acesso em: 10 jun. 2023.

XAVIER, R. M. O. **Clima Organizacional e suas implicações na doença do trabalhador**. 2010. 38 f. Monografia (Especialização em Gestão de Recursos Humanos) – Instituto A Vez do Mestre, Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k214950.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2023

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de pesquisa** / Liane Carly Hermes Zanella. - 2. ed. reimp - Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2013. Disponível em: <http://arquivos.eadadm.ufsc.br/EaDADM/UAB_2014_2/Modulo_1/Metodologia/material_didatico/Livro%20metodologia%20da%20Pesquisa.pdf>. Acesso em: 08 mai. 2023.

ZIMERMAN, D. E. **Fundamentos Psicanalíticos: Teoria, técnica e clínica**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

7 ANEXOS

ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Você está sendo convidado (a) a participar, como voluntário(a), do estudo/pesquisa intitulado(a) EFEITOS PSICOLÓGICOS GERADOS PELO SISTEMA DE ALCANCE DE METAS EM EX-VENDEDORES COMISSIONADOS, conduzido por Allana Guimarães Angelo, Amanda Katellyn Salmora da Silva, Jardel Girelli Freire de Almeida, Lorenzo Houri Nali e Renata Silva Teixeira, acadêmicos do curso de Psicologia do Centro Universitário Vale do Cricaré. Este estudo tem por objetivo analisar os efeitos psicológicos gerados pelo sistema de alcance de metas a partir do discurso de ex-vendedores comissionados que trabalharam com esse sistema. Como objetivo específico busca-se traçar um breve histórico sobre o trabalho caracterizando o sistema de alcance de metas, compreender a competição e o predatismo como elementos que podem aparecer nas relações em um sistema de metas, verificar como se dá a relação do estresse e a pressão psicológica com o mundo do trabalho, analisar os efeitos psicológicos mais destacados em discursos dos ex-vendedores na sua relação com o trabalho e confrontar os possíveis discursos divergentes dos sujeitos pesquisados.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em uma entrevista semiestruturada contendo perguntas que estão relacionadas ao ambiente e relações do antigo trabalho do entrevistado, especialmente acerca do sistema de alcance de metas e afetações, relatadas pelo entrevistado, causadas por esse. A realização das entrevistas terá duração de cerca de 30 minutos e será feita por Lorenzo Houri Nali e Renata Silva Teixeira. Durante a entrevista estarão presentes Allana Guimarães Ângelo, Amanda Katellyn da Silva, Jardel Girelli Freire de Almeida. As perguntas abordarão as relações com colegas, chefia e clientes, percepções e reações emocionais como ansiedade, estresse e outros que o sistema de metas pode gerar no trabalhador, possíveis afetações que a atividade laboral gerou em outros setores da vida pessoal do entrevistado e opiniões acerca do sistema de metas. De modo a facilitar a transcrição e análise das entrevistas posteriormente, os condutores da pesquisa o farão registro dos relatos através de gravação de áudio, consentido pelos participantes e garantindo sigilo e não compartilhamento.

Você foi selecionado (a) por indicação de um dos pesquisadores. Sua participação não é obrigatória. A qualquer momento, você poderá desistir de participar

e retirar seu consentimento. Sua recusa, desistência ou retirada de consentimento não acarretará prejuízo.

É fundamental que você compreenda os possíveis riscos associados à sua participação. Embora os riscos sejam mínimos, é importante estar ciente de que responder a perguntas pessoais ou sensíveis pode causar desconforto emocional, náuseas e até podendo experimentar também um certo grau de mal-estar ao refletir sobre certos tópicos. Caso você se sinta desconfortável ou apresente qualquer tipo de mal-estar durante a participação, você pode interromper o preenchimento a qualquer momento. Se necessário, encaminharemos você para o serviço de atendimento médico mais próximo do local de realização da pesquisa.

Participar de um estudo sobre os efeitos psicológicos gerados pelo sistema de alcance de metas em ex-vendedores comissionados pode trazer uma série de benefícios para as partes envolvidas. Os sujeitos podem desenvolver um autoconhecimento, a participação permitirá que esses ex-vendedores entendam melhor suas próprias emoções e como se sentiam psicologicamente em relação às metas de vendas, auxiliando no desenvolvimento da inteligência emocional e na gestão do estresse. Além disso, através dos dados coletados é possível ocorrer adaptação das estratégias, pois com um maior entendimento dos efeitos psicológicos, os entrevistados podem ajustar suas estratégias para lidar com a pressão de maneira mais eficaz e reduzir o risco de exaustão e burnout em um possível novo ambiente de trabalho.

Vale destacar que, a participação na pesquisa não será remunerada nem implicará em gastos para os participantes.

Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais e não serão divulgados em nível individual, visando assegurar o sigilo de sua participação. Desse modo, sua identidade como participante da pesquisa será preservada em sigilo e substituída na produção científica por um nome fictício ou por numeração como, por exemplo, participante 01.

O(s) pesquisador (es) responsável se compromete(m) a tornar públicos nos meios acadêmicos e científicos os resultados obtidos de forma consolidada sem qualquer identificação de indivíduos participantes.

Caso você concorde em participar desta pesquisa, assine ao final deste documento, que possui duas vias, sendo uma delas sua, e a outra, do pesquisador responsável / coordenador da pesquisa.

Eu declaro ter conhecimento das informações contidas neste documento e ter recebido respostas claras às minhas questões a propósito da minha participação direta (ou indireta) na pesquisa e, adicionalmente, declaro ter compreendido o objetivo, a natureza, os riscos e benefícios deste estudo.

Após reflexão e um tempo razoável, eu decidi, livre e voluntariamente, participar deste estudo. Estou consciente que posso deixar o projeto a qualquer momento, sem nenhum prejuízo.

Este termo possui duas vias de igual teor onde uma ficará com o pesquisando e outra com o pesquisador.

Nome completo: _____	
RG: _____	Data: _____ de
Nascimento: ____ / ____ / ____ Telefone: _____	
Endereço: _____	
CEP: _____ Cidade: _____ Estado: _____	
Assinatura: _____	Data: ____ / ____ / ____

Eu declaro ter apresentado o estudo, explicado seus objetivos, natureza, riscos e benefícios e ter respondido da melhor forma possível às questões formuladas.

Assinatura pesquisador: _____ (ou seu representante)	Data: ____ / ____ / ____
Nome completo: _____	

Para todas as questões relativas ao estudo ou para se retirar do mesmo, poderão se comunicar com _____, via e-mail: _____ ou telefone: _____.

Em caso de dúvidas com respeito aos aspectos éticos deste estudo, você poderá consultar:

CEP- Comitê de ética em Pesquisa - UNIVC
São Mateus (ES) - CEP: 29933-415
Fone: (27) 3313-0028 / E-mail: cep@ivc.br

PESQUISADOR(A) RESPONSÁVEL: Vinícius Zocateli
ENDEREÇO: Av. Genésio Durão, 250, apto 704, Três Barras, Linhares, ES

Linhares (ES) - CEP: 29907-010
FONE: (27) 997026091 / E-MAIL: viniciuspsi@hotmail.com