

SOBRECARGA OCULTA E SAÚDE EMOCIONAL EM RISCO: UMA ANÁLISE PSICOSSOCIAL DO TRABALHO EM UMA LOJA DE VAREJO

Dulcileia Cristina Krauswski¹

Gustavo Thayllon França Silva²

Diego da Silva³

RESUMO: O estudo teve como objetivo analisar, por meio de observação sistemática, o ambiente organizacional de uma loja de confecções marcada pelo grande fluxo de clientes, pela variedade de produtos e pela alta intensidade de trabalho. As observações, realizadas ao longo de quatro dias, contemplaram aspectos estruturais, comunicacionais, relacionais e operacionais do contexto laboral. A análise foi fundamentada em autores clássicos da Psicologia Organizacional e do Trabalho, como Dejours, Karasek, Maslach e Chiavenato, permitindo compreender de que modo as condições de trabalho, a comunicação e a gestão influenciam o bem-estar e a saúde ocupacional. Os achados evidenciam desorganização do espaço físico, ausência de padronização, falhas comunicacionais e sobrecarga laboral, expressa por longas jornadas, acúmulo de demandas e sinais de desgaste emocional. Apesar do cuidado demonstrado pela gestão, o ritmo intenso e as limitações estruturais afetam negativamente a qualidade de vida dos trabalhadores. Conclui-se que a reorganização dos processos internos, aliada a práticas comunicacionais mais eficazes, é fundamental para a construção de um ambiente laboral mais saudável e funcional.

Palavras-chave: Saúde ocupacional. Sobrecarga laboral. Organização do trabalho. Comunicação interna. Psicologia Organizacional.

4399

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório refere-se ao estágio básico supervisionado realizado em uma loja de confecções, ambiente que se caracteriza pela diversidade de produtos, grande fluxo de clientes e dinâmica intensa de trabalho. O estágio teve como foco principal a observação sistemática do contexto organizacional, das relações interpessoais entre funcionários, clientes e gestão, bem como dos aspectos estruturais, comunicacionais e comportamentais que permeiam o cotidiano da empresa.

Os objetivos do estágio incluíram: desenvolver habilidades de observação crítica, analisar a organização do trabalho e suas condições, identificar fatores que contribuem para o bem-estar ou desgaste dos funcionários, compreender dinâmicas de liderança e comunicação e refletir sobre possíveis impactos psicológicos associados ao ritmo intenso de trabalho no comércio.

¹Discente de Psicologia da UniEnsino.

²Psicólogo, docente do curso de Psicologia da UniEnsino.

³Psicólogo, docente do curso de Psicologia da UniEnsino.

A realização deste estágio é de extrema importância para a formação do psicólogo, pois possibilita o contato direto com situações reais que envolvem comportamento humano, relações laborais, gestão de pessoas e saúde ocupacional. Em ambientes como o comércio varejista, é possível observar fenômenos psicológicos de grande relevância, como estresse, sobrecarga, motivação, dinâmica de grupo, conflitos e processos comunicacionais. Assim, a experiência contribui para o desenvolvimento de uma postura profissional mais sensível, crítica e ética, ampliando a compreensão sobre o papel do psicólogo em contextos organizacionais e fortalecendo a capacidade de análise e intervenção futura.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O ambiente de trabalho exerce influência direta sobre o comportamento humano, a qualidade das relações interpessoais e o bem-estar dos trabalhadores. Para compreender os fenômenos observados durante o estágio, tais como sobrecarga laboral, comunicação ineficaz, organização do espaço físico, dinâmica das funções, liderança e motivação, é necessário recorrer aos referenciais teóricos da Psicologia Organizacional e do Trabalho.

Dejours (1992) explica que as condições de trabalho exercem impacto direto sobre a saúde física e emocional dos trabalhadores. Jornadas extensas, pausas reduzidas e acúmulo de tarefas favorecem o desgaste e o aumento do estresse. De forma complementar, Iida e Guimarães (2016) apontam que ambientes físicos desorganizados prejudicam a fluidez das atividades e intensificam a fadiga, o que se relaciona à dificuldade de circulação e ao excesso de produtos espalhados na loja observada.

A comunicação também desempenha papel essencial no funcionamento saudável de uma organização. Conforme Chiavenato (2014), uma comunicação clara contribui para reduzir conflitos e melhorar o desempenho da equipe. No entanto, durante o estágio foi possível identificar falhas nesse processo, como a ausência de definição de tarefas e a circulação desordenada dos funcionários, elementos que comprometem as relações interpessoais. Robbins (2010) complementa que o estresse e a sobrecarga influenciam não apenas o humor dos trabalhadores, mas também a forma como se relacionam entre si e com os clientes.

A liderança, por sua vez, é um componente central para a motivação e o bem-estar no ambiente de trabalho. Bergamini (1994) explica que a motivação depende tanto de

fatores internos, como reconhecimento e sentido atribuído ao trabalho, quanto de fatores externos, como remuneração, condições físicas e carga horária. Embora a proprietária da loja demonstre cuidado e preocupação com seus funcionários, a falta de rotinas estruturadas e de processos formais de gestão acaba limitando o alcance dessa liderança.

No campo da saúde ocupacional, o modelo Demanda–Controle de Karasek (1979) indica que ambientes com alta exigência e baixo controle sobre as tarefas aumentam significativamente o risco de adoecimento. A rotina intensa do comércio, associada ao cansaço contínuo dos trabalhadores, cria condições propícias ao esgotamento emocional. Nesse sentido, Maslach e Jackson (1981) descrevem o *burnout* como uma resposta ao estresse prolongado em contextos de alta exigência, como é o caso do atendimento ao público.

Por fim, o trabalho no varejo envolve não apenas atividades práticas, mas também demandas emocionais constantes. Hochschild (2012) denomina esse processo como “trabalho emocional”, no qual o trabalhador precisa administrar e expressar emoções adequadas, mesmo diante de situações desafiadoras. O episódio observado com o cliente que se irritou ao não receber o produto

diretamente nas mãos ilustra como essas exigências emocionais podem gerar tensão, desgaste e sentimentos de culpa nos funcionários.

4401

2.2. RELATO DAS OBSERVAÇÕES

PRIMEIRO DIA

No primeiro dia de estágio não remunerado, realizado em 21 de outubro de 2025, a estagiária realizou observações em uma loja de confecções situada em um bairro periférico. A loja, que funciona como matriz e conta com outras duas filiais, comercializa uma grande variedade de produtos, incluindo artigos de papelaria, decoração, brinquedos e roupas. Nesse momento inicial, a estagiária concentrou sua atenção principalmente na estrutura física do ambiente e na organização do espaço.

A loja é composta por dois andares. No piso superior, ocorre a separação dos produtos antes de serem encaminhados para exposição. Já no térreo, onde se encontra a área de vendas, o ambiente, apesar de simples, é funcional. A fachada ampla, com vitrines e janelas grandes, permite boa entrada de luz natural. Logo na entrada, é possível visualizar prateleiras com ferragens, utensílios domésticos e brinquedos, como bolas e carrinhos voltados ao público infantil.

O balcão principal está localizado à direita, contendo vitrines de vidro e prateleiras com diversos produtos. Sobre ele, mercadorias adicionais são expostas para aproveitar melhor o espaço disponível. A circulação, contudo, mostra-se prejudicada, pois os corredores são estreitos e dificultam a movimentação dos pequenos carrinhos de compras utilizados pelos clientes.

A loja possui cerca de dez corredores, além da área dos fundos, onde estão situados o almoxarifado, o banheiro e a cozinha. As prateleiras e estruturas metálicas permanecem constantemente abastecidas, devido à reposição diária. Entretanto, observa-se acúmulo de produtos em locais inadequados, bloqueando a passagem em alguns pontos. Com frequência, carrinhos são deixados em frente às prateleiras, agravando a dificuldade de circulação.

Entre os produtos expostos, destacam-se os brinquedos, os artigos de decoração e as flores artificiais, que chamam atenção pela variedade de cores e tamanhos, especialmente em tons vibrantes como vermelho e azul. Também são encontrados utensílios domésticos, roupas e produtos de cozinha, exceto mantimentos.

Na parte dos fundos, uma pequena cozinha é utilizada pelas funcionárias e conta com pia, fogão, micro-ondas e talheres. Próximo a ela, encontra-se uma sala administrativa equipada com computador, telefone e armário para documentos, onde uma funcionária permanece realizando registros e atendimentos. Há ainda um armário para produtos de limpeza e um extintor de incêndio devidamente sinalizado. O sanitário fica localizado em um corredor lateral, em frente à cozinha. O espaço, embora pequeno, apresenta boas condições de uso e higiene. O teto da loja é metálico e não há sistema de ar-condicionado, mas uma televisão de 40 polegadas permanece ligada durante todo o horário de funcionamento, das 9h às 19h. Câmeras de segurança monitoram a movimentação de clientes e funcionários. Apesar de ser um ambiente limpo e arejado, a estagiária observou a presença de poeira em prateleiras mais altas e identificou aspectos de desorganização. Produtos que caem no chão demoram a ser recolocados, e há pouca padronização na forma como as mercadorias são expostas. Além disso, a comunicação entre os funcionários mostra-se, por vezes, confusa e demorada, evidenciando a necessidade de melhorias na organização interna.

SEGUNDO DIA

Realizado em 28 de outubro de 2025, o segundo dia de estágio aconteceu em um sábado. A estagiária chegou ao local por volta das 9h da manhã. Todos os funcionários já

estavam posicionados na entrada da loja aguardando a abertura. A equipe é composta por sete colaboradores, além da proprietária, dona Maria, seu esposo Jorge e a filha do casal, Rita.

Ao observar a equipe, foi possível perceber diferentes expressões faciais: alguns funcionários demonstravam semblante sério, sugerindo cansaço ou mau humor; outros, porém, apresentavam sorrisos leves, tentando manter um clima mais acolhedor. Com o início do movimento, os funcionários distribuíam-se pelos setores, porém, em alguns momentos, pareciam incertos sobre suas tarefas, caminhando de um lado para o outro até que a demanda se organizasse com a entrada dos clientes.

O fluxo de clientes é variado: alguns passam longos períodos observando os produtos e acabam levando apenas um item; outros não realizam compras, apenas

exploram o ambiente movidos pela curiosidade. No atendimento, os funcionários se aproximam dos clientes com a saudação “Oi, tudo bem?” e em seguida perguntam: “Aceita uma cesta?”. As reações são diversas: alguns aceitam, outros recusam educadamente, e há aqueles que nem respondem.

Foi observado um episódio específico envolvendo um cliente que procurava uma tesoura. A funcionária informou que os produtos estavam expostos e que ele poderia escolher livremente. Mesmo assim, o cliente esperava que ela entregasse o item diretamente em suas mãos. Como ela não o fez, ele saiu da loja resmungando, o que gerou desconforto e sentimento de culpa na funcionária, apesar de ela ter cumprido sua função adequadamente.

4403

Outro ponto relevante refere-se à carga horária dos trabalhadores. A rotina é intensa: trabalham das 9h às 19h, inclusive aos domingos. Apenas em algumas ocasiões específicas encerram as atividades ao meio-dia. Essa jornada extensa contribui para o estresse e o desgaste emocional, perceptíveis nas expressões faciais e na postura dos colaboradores. Embora todos tenham direito a uma hora de almoço, muitos acabam se alimentando na própria loja, reduzindo esse tempo para retornar mais rapidamente ao atendimento.

Os próprios proprietários também enfrentam dificuldades para se ausentar, realizando as refeições no local. Normalmente, compram marmitas, enquanto os funcionários geralmente trazem comida de casa. Quando o movimento está tranquilo, alguns conseguem ir até suas residências para almoçar.

Dona Maria costumava oferecer café da manhã aos funcionários como forma de cuidado e acolhimento. Contudo, a prática precisou ser interrompida devido à falta de colaboração da equipe na manutenção do espaço. A cozinha frequentemente ficava

suja, com cascas de pão sobre a mesa e no chão, além de copos e xícaras deixados sem lavar. Apesar de ter colocado cartazes solicitando cooperação, a situação permaneceu a mesma por meses, levando a proprietária a suspender o café da manhã. Ainda assim, o uso da cozinha e dos banheiros continua liberado para funcionários, desde que utilizem o espaço com responsabilidade.

TERCEIRO DIA

No terceiro dia de estágio, em 04 de novembro de 2025, a estagiária conversou com dona Maria sobre a rotina administrativa da loja e os desafios

ligados à gestão do negócio. Segundo a proprietária, um dos principais problemas enfrentados é a irregularidade no recebimento de mercadorias: após o pedido, a entrega pode ocorrer em dois ou três dias, mas também pode demorar até uma semana, dificultando o planejamento e a organização do estoque.

Dona Maria explica que essa variação faz com que se acumulem produtos em diferentes pontos da loja, gerando um ambiente muitas vezes desorganizado, apesar do espaço amplo. Ainda assim, destaca que o grande volume de itens está diretamente relacionado ao bom desempenho de vendas, já que há intensa movimentação de clientes ao longo do dia.

4404

Outro ponto importante refere-se ao desgaste físico da equipe. De acordo com a proprietária, a rotina longa de trabalho atinge tanto os funcionários quanto sua própria família, que participa ativamente da administração da loja. Mesmo reconhecendo o cansaço generalizado, ela afirma que esse ritmo é característico do comércio varejista.

Apesar do ambiente exigente, dona Maria demonstra satisfação com o crescimento do empreendimento. Relata que, ao longo dos anos, já enfrentou períodos difíceis, especialmente devido à inadimplência, mas conseguiu se manter graças à persistência e ao aumento das vendas, sobretudo nos finais de semana.

A proprietária afirma sentir-se realizada profissionalmente e vê seu trabalho como fruto de dedicação e fé. Evangélica, ela acredita em prosperidade, em dias melhores e valoriza a parceria com seus funcionários, reconhecendo que o sucesso da loja também depende da equipe.

QUARTO DIA

No quarto dia de estágio, realizado em 11 de novembro de 2025, a estagiária aprofundou suas observações sobre questões relacionadas ao estoque, organização da loja e dinâmica operacional. Durante esse dia, foi possível perceber de forma mais clara o impacto da chegada constante e desordenada de mercadorias no cotidiano de trabalho.

Dona Maria comentou novamente sobre o fluxo intenso de produtos, explicando que, como não há previsão fixa de entrega, os funcionários precisam reorganizar as prateleiras diariamente, muitas vezes sem um planejamento definido. Esse processo contínuo contribui para o acúmulo de caixas e produtos em áreas de

passagem, dificultando a circulação dos clientes e elevando a sensação de desorganização.

A estagiária observou que a falta de padronização na exposição das mercadorias exige que os colaboradores tomem decisões rápidas sobre onde posicionar novos itens, o que nem sempre resulta em arranjos visuais coerentes.

Durante as conversas, alguns funcionários também relataram de forma informal suas percepções sobre a rotina. Mencionaram o cansaço acumulado, especialmente porque o intervalo entre um dia e outro é curto, e, frequentemente, o fluxo de clientes impede que realizem a reposição com calma. Além disso, explicaram que, em dias de grande movimento, a prioridade passa a ser o atendimento, fazendo com que tarefas como organização, limpeza de prateleiras ou recolhimento de produtos caídos fiquem para o final do expediente.

Nesse dia, a estagiária também observou o funcionamento da sala administrativa. A funcionária responsável pelo setor relatou dificuldades em lidar com o volume de registros, pagamentos e conferência de mercadorias, especialmente quando as entregas chegam em horários de pico. Mesmo assim, demonstrava domínio das atividades e comprometimento com o fluxo de trabalho.

Ao final das observações, evidenciou-se como a despadronização dos processos, a sobrecarga de tarefas e a intensa demanda diária influenciam diretamente na organização da loja e no bem-estar dos colaboradores. Ainda assim, ficou clara a disposição da equipe em manter o funcionamento adequado do ambiente, mesmo diante das limitações estruturais e operacionais.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As observações realizadas no estágio mostraram que, embora a loja tenha amplo espaço e variedade de produtos, a falta de padronização e a desorganização geram dificuldades tanto para clientes quanto para funcionários. Os trabalhadores demonstram sinais de cansaço físico e emocional devido à rotina intensa, longas jornadas e ausência de processos organizacionais claros, o que contribui para pressão constante e falhas na comunicação interna.

A gestão, representada por dona Maria, evidencia cuidado com a equipe, mas enfrenta limitações estruturais e desafios típicos do comércio varejista. Apesar disso, demonstra comprometimento e desejo de melhorar as condições de trabalho.

No geral, o estágio permitiu compreender como aspectos físicos, organizacionais e humanos se conectam e influenciam o bem-estar dos colaboradores e o funcionamento da loja. A experiência reforça a importância de uma gestão organizada, comunicação eficiente e ambiente estruturado, elementos essenciais para um contexto de trabalho mais saudável e produtivo.

REFERÊNCIAS

4406

BERGAMINI, Cecília Whitaker. *Motivação nas organizações*. São Paulo: Atlas, 1994.

CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução à teoria geral da administração*. 9. ed. Barueri: Manole, 2014.

DEJOURS, Christophe. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 5. ed. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992.

HOCHSCHILD, Arlie Russell. *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press, 2012.

IIDA, Itiro; GUIMARÃES, Lia Buarque de Macedo. *Ergonomia: projeto e produção*. 3. ed. São Paulo: Edgard Blücher, 2016.

KARASEK, Robert. Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, v. 24, n. 2, p. 285–308, 1979.

MASLACH, Christina; JACKSON, Susan E. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, v. 2, n. 2, p. 99–113, 1981.

ROBBINS, Stephen P. *Comportamento organizacional*. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.