



**FACULDADE ARI DE SÁ
CURSO DE PSICOLOGIA**

MARIANA MELO ARAGÃO

**CONTRIBUIÇÕES DO PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL NO ENFRENTAMENTO
AO ESTRESSE OCUPACIONAL NO VAREJO**

FORTALEZA

2023

MARIANA MELO ARAGÃO

CONTRIBUIÇÕES DO PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL NA ELABORAÇÃO DE
PROGRAMAS DE ENFRENTAMENTO AO ESTRESSE OCUPACIONAL NO VAREJO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Psicologia pela Faculdade Ari de
Sá.

Orientador: Prof.Me. Milena de Sousa Falcão.

Aprovado(a) em: ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Milena Falcão
Faculdade Ari de Sá

Prof. Dr. Daniel Barsi Lopes
Faculdade Ari de Sá

Prof. Me Jacinta Maria Grangeiro Carioca
Faculdade UniAteneu

CONTRIBUIÇÕES DO PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL NA ELABORAÇÃO DE PROGRAMAS DE ENFRENTAMENTO AO ESTRESSE OCUPACIONAL NO VAREJO

MARIANA MELO ARAGÃO

PROF.ME. MILENA BEZERRA DE SOUSA FALCÃO

RESUMO

O artigo aborda o estresse ocupacional em profissionais do varejo, focando nas contribuições da Psicologia Organizacional para enfrentar esse problema. Foi utilizada como metodologia a pesquisa bibliográfica de caráter integrativo, utilizando das bases de dados Scielo, Google acadêmico e Pepsico para coletar trabalhos publicados entre 2013 e 2023, com as palavras-chave: estresse, saúde do trabalhador, supermercado, psicodinâmica, gestão de pessoas, avaliação de programas e saúde mental. Foram coletadas 10 produções acadêmicas e a análise buscou caracterizar o trabalho no varejo identificando os fatores estressores, também destacou o impacto do psicólogo na atuação organizacional, finalizando com a proposta de intervenções promotoras de saúde mental para os funcionários do varejo. Conclui-se que tais abordagens não só beneficiam a saúde mental dos profissionais, mas também podem aumentar a eficiência organizacional, ressaltando a relevância da intervenção psicológica na promoção de ambientes de trabalho mais saudáveis e produtivos no varejo.

Palavras-chave: Estresse ocupacional, Varejo, Psicologia Organizacional, Intervenção em Psicologia

ABSTRACT

The article addresses occupational stress in retail professionals, focusing on the contributions of Organizational Psychology to tackle this issue. An integrative literature review methodology was used, utilizing Scielo, Google Scholar, and Pepsico databases to collect works published between 2013 and 2023, with keywords such as stress, worker health, supermarket, psychodynamics, people management, program evaluation, and mental health. Ten academic productions were collected, and the analysis aimed to characterize work in retail by identifying stressors, also highlighting the psychologist's impact on organizational performance. The study concludes with a proposal for mental health-promoting interventions for retail employees. It is concluded that such approaches not only benefit the mental health of professionals but can also enhance organizational efficiency, emphasizing the relevance of psychological intervention in promoting healthier and more productive work environments in retail.

Keywords: Occupational stress, Retail, Organizational Psychology, Psychological Intervention

1. INTRODUÇÃO

O trabalho tem desempenhado um papel fundamental na visão do indivíduo na sociedade ao longo de milênios de evolução. Nas épocas mais antigas, o trabalho estava intrinsecamente ligado à sobrevivência, com as sociedades organizadas em torno de grupos cujos membros já dividiam funções fundamentais como caça, coleta e cultivo de alimentos para sustento. Com o tempo, a intensificação da especialização e da divisão do trabalho, contribuindo para o desenvolvimento de uma ampla gama de profissões e ofícios, com a Revolução Industrial do século XIX, o trabalho passou por uma transformação radical com a mecanização e a produção em massa que protagonizaram a redefinição de sua natureza. Desde então, as relações trabalhistas, os direitos dos trabalhadores e as condições de trabalho passaram por mudanças significativas, moldando continuamente o papel do indivíduo na sociedade.

O trabalho na atualidade é caracterizado por suas conexões, o sujeito participa de uma rede para suprir suas necessidades básicas e estabelece seus relacionamentos com os outros indivíduos, essa organização estimula a venda do produto do seu trabalho com a mesma frequência que estimula a necessidade de adquirir novas produções de outros trabalhadores. Nessa cadeia produtiva, podemos avaliar os processos envolvidos no comércio como parte notória do dia a dia dos brasileiros, seja como consumidores ou como trabalhadores do atendimento ao público.

No Brasil o setor varejista é composto pela compra e venda de itens(ou serviços) diretamente para o consumidor final, segundo a Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo(2023) mesmo em períodos de recuperação econômica após a pandemia de Covid-19 este segmento foi responsável por movimentar aproximadamente 11,04% do Produto Interno Bruto(PIB) nacional em 2022 e é o ramo que emprega 25,8% dos trabalhadores efetivos, o que lhe permite o título de maior empregador do Brasil. Estudos de Pinho, Jeunon e Duarte(2016 *apud* Feitosa, 2019) indicam que essa conquista, por sua vez não recai sobre a qualidade de vida dos trabalhadores do setor, pois sofrem com baixos salários, elevada carga horária e poucos investimentos em formação continuada, essa insatisfação tem refletido em altos índices de turnover, que por sua vez também representam mais gastos para a empresa e menos comprometimento da equipe para alcançar os resultados.

Inscrito nesse contexto, o profissional do varejo é colocado sob a influência de uma série de fatores estressores, tais como clientes insatisfeitos, metas de vendas e múltiplas demandas de líderes e colegas, isso vivenciado em longas jornadas de trabalho faz o corpo permanecer tensionado, biologicamente preparado para lutar ou fugir do fator eliciador do estresse (Braga e Honório, 2013). Esse modo de agir com demonstrações de agressividade ou

medo, não é socialmente aceito e os envolvidos são induzidos a acatar com o esperado, agindo de forma polida e/ou indiferente e assim ignorar os estímulos orgânicos que por sua vez podem sensibilizar o corpo e trazer diversas mazelas a saúde do indivíduo (Ballone, 2008 apud Braga e Honório, 2013).

Assim sendo, avaliar o estresse no contexto organizacional sob a ótica da Psicologia implica em analisar de forma crítica como os diversos fatores psicossociais da atividade laboral podem impactar na saúde física e mental do trabalhador, observando que “o modo como a pessoa lida com as circunstâncias geradoras de estresse exerce grande influência sobre sua saúde, modulando a gravidade do estresse resultante” (Murta, 2004, p. 40). Nesse sentido, pensar estratégias de enfrentamento ao estresse nesses profissionais é uma ação de promoção de saúde e prevenção as diversas mazelas advindas do estresse ocupacional.

Ao pensarmos mecanismo de enfrentamento, discorreremos sobre esforços cognitivos e ou comportamentais que o indivíduo utiliza para superar uma dificuldade ou situação complexa (Lazarus; Folkman, 1984 apud Silva, 2014). Essas respostas, no entanto, nem sempre são positivas ao sujeito, e podem inclusive prolongar o seu estado de estresse e conseqüentemente submeter sua saúde física e mental a mais danos.

A partir de observações preliminares em um campo de estágio, um supermercado na região metropolitana da Fortaleza, foi questionado os distintos comportamentos de cada trabalhador do varejo em resposta a uma situação de estresse, assim avaliando as nuances do trabalho no comércio varejista, considerando sua organização e modus operandi e o seu impacto na saúde do trabalhador, o presente estudo busca responder ao seguinte questionamento: Quais são as principais contribuições do psicólogo organizacional na elaboração de programas de enfrentamento ao estresse ocupacional ?

O artigo tem como objetivo central: Analisar as principais contribuições do psicólogo organizacional na elaboração de programas de enfrentamento ao estresse ocupacional de profissionais do varejo, com foco nos fatores que afetam sua saúde mental e podem influenciar sua relação com o ambiente de trabalho. Para atingir esse propósito, os objetivos específicos incluem caracterizar o trabalho desse grupo profissional, identificar os sintomas do estresse ocupacional e por fim promover uma análise de como essas estratégias do psicólogo organizacional podem contribuir para melhorar a relação entre o indivíduo e seu trabalho.

2 METODOLOGIA

O presente estudo consiste em pesquisa aplicada, de caráter exploratório e descritivo, que visou não só relacionar as variáveis do estresse ocupacional em profissionais do varejo

como também buscou avaliar como a Psicologia pode vir a contribuir com esta problemática, usando da pesquisa bibliográfica para analisar criticamente os construtos avaliados, enfatizando suas divergências paradigmáticas e os meios utilizados para estudá-los junto a outras teorias do conhecimento (Lima e Miotto, 2007). Os autores também elaboram a perspectiva de que este método dialético do conhecimento promove a reflexão crítica dos conteúdos trazidos, uma vez que possibilita uma revisão de todo o material produzido sobre um determinado objeto de estudo a fim de atualizá-lo ou incorporá-lo a novas perspectivas.

Neste estudo, foi aplicado uma revisão bibliográfica de caráter integrativo, uma vez que os conceitos trabalhados possuem tanto natureza empírica quanto teórica, e segundo Souza, Da Silva e De Carvalho (2010, p.103) essa organização permite “a inclusão de estudos experimentais e não-experimentais para uma compreensão completa do fenômeno analisado”. A busca foi norteada pelo seguinte questionamento: Quais são as principais contribuições do psicólogo organizacional na elaboração de programas de enfrentamento ao estresse ocupacional?

A investigação ocorreu por meio de duas plataformas digitais: a Scientific Electronic Library Online (SciELO), Periódicos Eletrônicos de Psicologia (PePsic) e o Google Acadêmico. Os critérios de inclusão dos estudos envolveram de materiais disponibilizados no idioma português, publicados entre 2013 e 2023, e foram considerados válidos artigos científicos, teses e trabalhos de conclusão de cursos das áreas das ciências humanas e da saúde. As pesquisas para coleta de materiais foram norteadas pelas seguintes palavras-chave: estresse, saúde do trabalhador, supermercado, psicodinâmica, gestão de pessoas, avaliação de programas e saúde mental. Ademais, observou-se a necessidade de excluir estudos de áreas adjacentes tais como Marketing e Economia, pois apesar de desenvolverem diversos trabalhos no setor varejista o presente estudo teve foco nos fenômenos psicológicos e biológicos que perpassam os trabalhadores do comércio brasileiro.

A análise teve como critérios de relevância a data de publicação do material, evidências obtidas através de estudos empíricos ou de programas voltados para a qualidade de vida no trabalho, além de evidências advindas de revisões descritivas ou com abordagem qualitativa. Dessa forma, o montante final de produções condizentes com o perfil desta pesquisa está disposto na tabela a seguir:

Tabela 1.1 – Quadro resumo das produções acadêmicas utilizadas

Ano	Título	Autor	Palavras-Chave
-----	--------	-------	----------------

2013	Estresse Ocupacional: Estudo com Operadores de Caixa de uma Empresa Mineira do Setor de Varejo	Juliana Celeste Matos Braga; Luiz Carlos Honório.	Estresse ocupacional; estresse em operadores de caixa; fontes de tensão no trabalho; estratégias de enfrentamento ao estresse
2016	Qualidade De Vida No Trabalho: Um Estudo Da Percepção Dos Colaboradores Do Supermercado Superalfa De Chapecó-Sc	Adriana Reoloni, Juliana Eliza Benetti	Gestão De Pessoas. Qualidade De Vida No Trabalho. Satisfação.
2018	Saúde mental e trabalho docente.	Daniela Zanoni Moreira; Maria Beatriz Rodrigues	saúde mental; trabalho docente; adoecimento no trabalho; absenteísmo.
2019	Estresse E Comprometimento Organizacional: Estudo Com Empregados De Uma Fundação Vinculada A Uma Universidade Federal	Daniel Lima Carneiro	Estresse Ocupacional; Comprometimento Organizacional; Estresse No Trabalho
2020	Estresse E Bem-Estar No Trabalho Segundo A Percepção De Colaboradores Do Comércio Varejista	Marlone Xavier Correa, <i>et al.</i>	Bem estar no trabalho; estresse; doenças psicossomáticas; comércio varejista.
2020	Estresse: Um Estudo Sobre Os Principais Determinantes No Setor De Supermercados	Jayne De Fátima Silva	Estresse ocupacional; Determinantes; Satisfação.
2020	Estresse ocupacional e alternativas de intervenção: um estudo bibliométrico	Laís Simonelli	Estresse no trabalho; Saúde Ocupacional; Gerenciamento de estresse.
2020	Atuação do psicólogo em saúde do trabalhador na perspectiva psicossociológica	Helyssa Luana Lopes, H Paula Ramos Oliveira Andrade, Valéria Moraes da Silveira Sousa, Maria Teresa Pires Costa,	saúde; trabalho; abordagem psicossocial; atuação do psicólogo
2020	Fatores de Risco e Riscos Psicossociais no Trabalho: Definição e Implicações	Carlos Manoel Lopes Rodrigues, Cristiane Faiad, e Emílio Peres Facas	riscos ocupacionais, saúde do trabalhador, saúde mental no trabalho
2021	Uma análise da psicodinâmica do trabalho de operadora de caixa de supermercado	Ana Carolina Secco de Andrade Mélou; Paulo de Tarso Ribeiro de Oliveira; Eric Campos Alvarenga; Maria Lúcia Chaves Lima	Operadora de caixa de supermercado, Prazer-sofrimento, Psicodinâmica do trabalho

Fonte: elaborada pelo autor

Como elaborado na tabela 1.1 foram recolhidas 10 produções acadêmicas, que satisfazem os requisitos do presente estudo. O material é composto por estudos bibliográficos, intervenções de promoção de saúde mental, e entrevistas com os trabalhadores do varejo, todos avaliando os diversos aspectos estressores e potenciais riscos a saúde do trabalhador. Também foi notório que os estudos se alinham na ótica da relação de melhoria da produtividade e do ambiente saudável ao funcionário.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

3.1 O TRABALHO NO VAREJO

Ao avaliarmos o trabalho temos de lê-lo como um fenômeno psicossocial, cuja complexidade reside na conexão entre os aspectos psicológicos e sociais relacionados ao emprego e à própria atividade laboral. O trabalhador é ao mesmo tempo paciente, pois enfrenta desafios como estresse, más condições de trabalho, desigualdade de oportunidades, dentre outros fatores, e ao mesmo tempo é agente de sua jornada, quando atua ativamente nas lutas por melhorias para sua categoria, mobiliza e desenvolve relações em seu ambiente de trabalho.

Nessa ótica, destacar os fatores e processos do ambiente laboral é também questionar como condições de trabalho, acesso a bens e serviços médicos, alimentação saudável, transporte e lazer tem impacto direto na saúde dos trabalhadores (Merlo et al., 2014 apud Moreira; Rodrigues, 2018). Assim o trabalho não apenas participa da constituição do indivíduo como parte de uma sociedade, como também é através dessa atividade que ele passa a acessar as condições básicas a sua sobrevivência e bem-estar.

Ao colocarmos esse contexto aplicado aos profissionais do setor de varejo, como supracitado representam um grande contingente dos trabalhadores efetivos do Brasil, é possível perceber uma série de fatores estressores, tais como constantes demandas e o atendimento ao público, que colocam o profissional em um constante estado de estresse para atingir metas e ainda garantir a simpatia do consumidor (Correa et al, 2020). Um estudo de Braga e Honório (2013) aplicado em operadoras de caixa aponta que outros fatores responsáveis pela promoção de estresse são a necessidade de estar a todo momento disponível para atender pessoas, ter de vivenciar constantes situações de tensão com clientes emocionalmente desequilibrados ou colegas de trabalho competitivos, além de uma ação gerencial insuficiente e carga horária excessiva que impossibilita a conciliação entre vida pessoal e profissional.

A literatura analisada é harmônica ao constatar que a rotina e as condições dos funcionários no varejo brasileira é marcada por longas jornadas, salários muitas vezes

inadequados, condições de trabalho precárias, pressão por metas de vendas e a demanda por flexibilidade nos horários. A pesquisa de Silva (2020) focada em operadores de supermercado ressalta que 45 a 48% deste público está insatisfeito com a pouca participação nos processos gerenciais das empresas que trabalham, principalmente com a administração da carga de trabalho e baixa perspectiva de ascensão profissional, 50% dos entrevistados apontaram para o cansaço gerado por esta rotina. A soma de tais fatores corroboram para o agravamento do estresse ocupacional e suas consequências de médio a longo prazo para os trabalhadores.

3.2 ESTRESSE OCUPACIONAL

Nesse sentido, é de responsabilidade do psicólogo organizacional analisar os fatores psicossociais que podem afetar o trabalho, tais como os níveis de estresse advindos de aspectos próprios do trabalho, tais como ergonomia, insegurança no trabalho, pressões externas e situações de conflito. Essa situação, na qual o indivíduo percebe demandas excessivas dos fatores estressores de seu trabalho, é percebida como estresse ocupacional. (Marras; Veloso, 2012 *apud* Carneiro, 2019).

Visualizando a posição do profissional de varejo neste contexto, é possível verificar que suas jornadas de trabalho podem chegar a 6 dias de trabalho para 1 dia de folga, ou seja 48 horas semanais em um ambiente marcado por situações imprevisíveis, constante necessidade de agilidade e precisão no suporte a clientes, metas, competitividade e baixo retorno financeiro. Sob essa ótica, Braga e Honório (2013) elaboram que longos períodos de exposição a tais fatores somado a vulnerabilidade do indivíduo diante deles corroboram para a persistência do seu quadro de estresse e suas conseqüentes mazelas a saúde mental e física do sujeito. Os autores ainda dialogam sobre a impossibilidade de o funcionário agir conforme demanda a reação biológica natural do estresse com comportamentos de luta ou fuga, uma vez que destoa do repertório do atendimento ao cliente.

Outro fator favorável ao estresse é a constante ideia de instabilidade, pois um estudo feito por Melou *et al* (2021) expõe a visão de operadoras de caixa diante das adversas situações cotidianas que impactam negativamente no bem estar emocional dessas funcionárias, a exemplo da pressão para exercer múltiplas tarefas de forma simultânea, como registrar preços e embalar os produtos, além de a médio prazo arriscar o desenvolvimento de lesões musculares e torna o atendimento mais lento, no entanto as trabalhadoras ainda são coagidas a este papel polivalente, perpetuando a precarização do seu trabalho e de sua saúde.

Dessa forma, é possível compreender que a problemática reside na constância de uma situação estressante, cenário este pode se repetir no contexto laboral por sua demanda

contínua por resultados e na ausência de mediadores pode vir a ser um risco evidente à saúde do trabalhador. Nesse sentido, buscar mecanismos de enfrentamento adequados a esta situação pode compor uma estratégia de promoção de saúde.

3.3 AS CONTRIBUIÇÕES DO PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL

A Psicologia no ambiente organizacional desempenha um papel fundamental ao oferecer um olhar analítico sobre as condições dos trabalhadores e suas implicações para a saúde da empresa. Ao compreender as necessidades e expectativas dos funcionários, a Psicologia contribui para a implementação de estratégias de gestão de pessoas mais eficazes, promovendo um ambiente de trabalho saudável.

Ao discorrer sobre a importância de privilegiar a saúde do trabalhador, se faz necessário enfatizar que a qualidade de vida no trabalho, além de ser uma estratégia humanizadora do trabalho executado, também pode ser o diferencial no fluxo da empresa, as autoras Benetti e Reolon (2016, p.254) enfatiza que “a QVT traz muitos benefícios, tanto para a organização, quanto para os colaboradores, já que os colaboradores passam a trabalhar com mais disposição e realizam suas tarefas de forma eficiente. A organização, conseqüentemente, ganha em produtividade.”

Nesse sentido, percebe-se que é de interesse das organizações garantir que seus colaboradores estejam sadios para ter bons desempenhos em suas atividades, segundo Marques et al. (2011 apud Moreira; Rodrigues, 2018), pois tal como um organismo para constatar a sua saúde integral é necessário garantir que todas suas partes estejam saudáveis, e os trabalhadores são a base para tal. Assim implementar e desenvolver projetos educacionais, a exemplo de palestras, oficinas de correção ergométrica, ações de minimização dos riscos do trabalho, entre outras ações de promoção e prevenção em saúde do trabalhador é positivo para ambas as partes da organização. Nesse sentido, a presença de um profissional da Psicologia também pode ser uma peça-chave na mediação entre as necessidades do trabalhador e os processos próprios da empresa, pois através de sua capacidade de análise pode perceber os fatores estressores e propor estratégias assertivas.

No contexto do trabalho no varejo, as intervenções devem ocorrer com dois focos principais, o primeiro sendo o ambiente, que como supracitado é um cenário favorável ao estresse, e portanto avaliar a necessidade de resguardar o profissional de exposições contínuas a ele através de salas para descanso, mais intervalos entre os turnos, onde individualmente um funcionário do setor se ausenta por alguns minutos para relaxar o corpo e a mente, e ao retornar

permitir que outro colega descanse, de forma a gradativamente proporcionar o descanso a toda a equipe. O segundo foco parte da acessibilidade a estratégias de enfrentamento ao estresse, no qual o psicólogo pode sugerir atividades como a meditação baseada em terapias cognitivas-comportamentais, Simonelli (2020) reforça que tal meio pode reduzir a ansiedade na medida que controla os pensamentos excessivos e facilita a observação e análise da situação de forma objetiva. Contudo, desenvolver positivamente os mecanismos de defesa ao estresse ao mesmo tempo que reduz a exposição aos fatores estressores, a curto e médio prazo podem reduzir os níveis de estresse, mas também é importante ao psicólogo avaliar a rede de apoio do time, condições de trabalho, relacionamento com as lideranças e clima organizacional para melhor aplicar ações dessa qualidade nas empresas.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como elaborado na tabela 1.1 foram recolhidas 10 produções acadêmicas, sendo destaque a prevalência de artigos publicados no ano de 2020, mas também foram encontradas publicações anteriores a data estipulada pela presente pesquisa, demonstrando que tal problemática é debatida academicamente a mais de 10 anos, contudo os fatores estressores, a instabilidade do profissional e a necessidade de ações de promoção a saúde são constantes.

O presente estudo propôs uma análise superficial sobre o estresse ocupacional no setor varejista, e notou-se que, apesar da significativa produção acadêmica nas últimas duas décadas, as condições insalubres de trabalho e as longas jornadas persistem como desafios inegáveis. A lacuna entre o conhecimento teórico acumulado e a implementação efetiva de mudanças substanciais no ambiente laboral é notória, e, portanto, torna-se de interesse da comunidade científica a promoção de maiores pesquisas sobre as condições de trabalho dessa população, e potenciais meios para melhor fiscalizar tal espaço.

Este estudo destaca a necessidade premente de ações concretas para reverter esse cenário, propondo que parte das descobertas aqui apresentadas possa servir de base para alternativas e programas capazes de reorganizar as práticas laborais. Nesse contexto, enfatiza-se a importância do Psicólogo Organizacional como figura central na vanguarda dessas estratégias, visando não apenas mitigar o estresse ocupacional, mas priorizar a saúde e o bem-estar do trabalhador como pilar fundamental para a construção de ambientes profissionais mais saudáveis e sustentáveis.

REFERÊNCIAS

ADRIANA REOLON¹, Adriana Reolon¹; BENETTI, Juliana Eliza. Qualidade De Vida No Trabalho: Um Estudo Da Percepção Dos Colaboradores Do Supermercado Superalfa De Chapecó-Sc. **Revista Tecnológica / ISSN 2358-9221**, [S.l.], v. 4, n. 1, p. 251 - 270, may 2016. ISSN 2358-9221. Disponível em:

<<https://uceff.edu.br/revista/index.php/revista/article/view/140>>. Acesso em: 04 dec. 2023.

BRAGA, Juliana Celeste Matos; HONÓRIO, Luiz Carlos Honório. Estresse Ocupacional: Estudo com Operadores de Caixa de uma Empresa Mineira do Setor de Varejo. **Revista da Faculdade de Administração e Economia**, [s. l.], p. 209- 232, 2013. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/ReFAE/article/view/4114/3738>. Acesso em: 8 jun. 2023.

CORREA, Marlone xavier *et al.* ESTRESSE E BEM-ESTAR NO TRABALHO SEGUNDO A PERCEPÇÃO DE COLABORADORES DO COMÉRCIO VAREJISTA. **Fórum Internacional ecoinover**, Santa Maria - RS, v. 9, p. 1-14, 19 nov. 2020. Disponível em: https://ecoinovar.submissao.com.br/9ecoinovar/anais/resumo.php?cod_trabalho=355. Acesso em: 15 abr. 2023.

CARNEIRO, Daniel lima. ESTRESSE E COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: estudo com empregados de uma fundação vinculada a uma universidade federal. 2019. Dissertação (Bacharelado em administração) - **CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIHORIZONTES**, [S. l.], 2019.

FEITOSA, Raquel Libório. Práticas de gestão de pessoas, comprometimento organizacional e seus consequentes: satisfação no trabalho e intenção de rotatividade no contexto do comércio varejista. 2019. 225f. - Tese - **Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-graduação em Psicologia**, Fortaleza (CE), 2019.

LIMA, T. C. S. DE .; MIOTO, R. C. T.. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Revista Katálysis**, v. 10, n. spe, p. 37–45, 2007.

LOPES, H. L. et al.. Atuação do psicólogo em saúde do trabalhador na perspectiva psicossociológica. *Fractal*: **Revista de Psicologia**, v. 32, n. 1, p. 72–81, abr. 2020.

MELOU, Ana Carolina Secco de Andrade et al . Uma análise da psicodinâmica do trabalho de operadora de caixa de supermercado. **Cad. psicol. soc. trab.**, São Paulo , v. 24, n. 2, p. 235-248, dez. 2021 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172021000200006&lng=pt&nrm=iso>.

MOREIRA, Daniela Zanoni; RODRIGUES, Maria Beatriz. Saúde mental e trabalho docente. **Estud. psicol.** (Natal) Natal , v. 23,n. 3,p. 236-247,set. 2018 .Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2018000300004&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 16 abr. 2023. <http://dx.doi.org/10.22491/1678-4669.20180023>.

MURTA, S. G.; TRÓCCOLI, B. T.. Avaliação de intervenção em estresse ocupacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 20, n. 1, p. 39–47, jan. 2004.)

REOLON, Adriana e BENETTI, Juliana Eliza. **Qualidade De Vida No Trabalho**: Um Estudo Da Percepção Dos Colaboradores Do Supermercado Superalfa De Chapecó-Sc. *Revista científica*, v.4 n.1, 2016.

SILVA, Andressa Melina Becker; ENUMO, Sônia Regina Fiorim. Estresse, autorregulação e estratégias de enfrentamento. In: VOLPI, José Henrique; VOLPI, Sandra Mara (Org.). **Anais. 19º CONGRESSO BRASILEIRO e 3ª CONVEÇÃO BRASIL-LATINOMÉRICA DE PSICOTERAPIAS CORPORAIS**. Curitiba/PR. Centro Reichiano, 2014. [ISBN – 978-85-87691-24-8].

SILVA, JAYNE DE FÁTIMA. **ESTRESSE: UM ESTUDO SOBRE OS PRINCIPAIS DETERMINANTES NO SETOR DE SUPERMERCADOS**. 2020. Trabalho de conclusão de curso (Tecnólogo em Processos Gerenciais.) - Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia, [S. l.], 2020.

SIMONELLI, L. Occupational stress and alternatives of intervention: a bibliometric study. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 9, n. 3, p. e67932401, 2020. DOI: 10.33448/rsd-v9i3.2401. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/2401>.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE VAREJO E CONSUMO (Brasil).O Papel do Varejo na Economia Brasileira – Atualização 2022 – **SBVC**. [S. l.], 29 mar. 2023. Disponível em: <https://sbvc.com.br/o-papel-do-varejo-na-economia-brasileira-atualizacao-2022-sbvc/>. Acesso em: 16 abr. 2023.

SOUZA, M. T. DE .; SILVA, M. D. DA .; CARVALHO, R. DE .. Integrative review: what is it? How to do it?. **einstein (São Paulo)**, v. 8, n. 1, p. 102–106, jan. 2010.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Faculdade Ari de Sá
Gerada automaticamente mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

A659c Aragão, Mariana Melo.
CONTRIBUIÇÕES DO PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL NA ELABORAÇÃO DE PROGRAMAS
DE ENFRENTAMENTO AO ESTRESSE OCUPACIONAL NO VAREJO / Mariana Melo Aragão. – 2023.
14 f.

Trabalho de Conclusão de Curso – Faculdade Ari de Sá, Curso de Psicologia, Fortaleza, 2023.
Orientação: Prof. Me. Milena de Sousa Falcão.

1. Estresse ocupacional, . 2. Psicologia Organizacional,. 3. Intervenção em Psicologia. 4. Varejo,. I.
Título.

CDD 150
