

Análise do Risco Psicossocial no Comércio de Teodoro Sampaio – SP

Ana Carolina Neres Barbosa¹ – ETEC Professora Nair Luccas Ribeiro

Ana Sophya Pereira de Oliveira² – ETEC Professora Nair Luccas Ribeiro

Débora Cardoso Sousa³ – ETEC Professora Nair Luccas Ribeiro

Izabela Cardoso da Silva⁴ – ETEC Professora Nair Luccas Ribeiro

Levy Rodrigues da Silva⁵ – ETEC Professora Nair Luccas Ribeiro

Yannicki dos Santos Silva⁶ – ETEC Professora Nair Luccas Ribeiro

Geovanna de Souza Fonseca⁷ – ETEC Professora Nair Luccas Ribeiro

RESUMO

A saúde mental no ambiente de trabalho tem se tornado um tema cada vez mais relevante devido ao aumento dos casos de estresse ocupacional, ansiedade e esgotamento emocional relacionados às atividades profissionais. Nesse contexto, os riscos psicossociais passaram a receber maior atenção dentro da saúde e segurança do trabalho, principalmente após as atualizações relacionadas ao Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO) e à Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1). O presente estudo tem como objetivo analisar os principais riscos psicossociais presentes no setor comercial do município de Teodoro Sampaio – SP, identificando fatores que impactam a saúde mental e o bem-estar dos trabalhadores. A pesquisa caracteriza como aplicada, desenvolvida por meio de levantamento bibliográfico e pesquisa de campo. Para a coleta de dados, foi utilizado um questionário online elaborado na plataforma *Google Forms*, aplicado a trabalhadores do setor comercial. Os resultados demonstraram a presença de fatores como pressão por metas, desgaste emocional, sobrecarga de trabalho e cansaço mental durante a rotina profissional. Os riscos psicossociais estão diretamente relacionados às condições organizacionais e podem afetar a qualidade de vida e o desempenho profissional dos trabalhadores. Portanto, há a necessidade de adotar medidas como pausas regulares, valorização profissional e suporte organizacional, que podem reduzir os impactos dos riscos psicossociais.

Palavras-chave: Riscos psicossociais. Saúde mental. Segurança do trabalho

ABSTRACT

Mental health in the workplace has become an increasingly relevant topic due to the rise in cases of occupational stress, anxiety, and emotional burnout related to professional activities. In this context, psychosocial risks have received greater attention within occupational health and safety, especially after updates related to Occupational Risk Management (ORM) and Regulatory Standard No. 1 (NR-1). This study aims to analyze the main psychosocial risks present in the commercial sector of the municipality of Teodoro Sampaio – SP, identifying factors that impact the mental health and well-being

¹ Técnico em Segurança do Trabalho – e-mail: ana.carolneres23@gmail.com

² Técnico em Segurança do Trabalho – e-mail: anasophyapereiradeoliveira@gmail.com

³ Técnico em Segurança do Trabalho – e-mail: sousadebora847@gmail.com

⁴ Técnico em Segurança do Trabalho – e-mail: i.cardoso.silva@icloud.com

⁵ Técnico em Segurança do Trabalho – e-mail: levyrsilva@hotmail.com

⁶ Técnico em Segurança do Trabalho – e-mail: yannickisantossilva@gmail.com

⁷ Bacharel em Administração de Empresas – e-mail: geovanna.fonseca@cps.sp.gov.br

of workers. The research is characterized as applied, developed through bibliographic research and field research. For data collection, an online questionnaire developed on the Google Forms platform was used, applied to workers in the commercial sector. The results demonstrated the presence of factors such as pressure to meet targets, emotional burnout, work overload, and mental fatigue during the professional routine. Psychosocial risks are directly related to organizational conditions and can affect the quality of life and professional performance of workers. Therefore, there is a need to adopt measures such as regular breaks, professional recognition, and organizational support, which can reduce the impacts of psychosocial risks.

Keywords: Psychosocial risks. Mental health. Occupational safety.

1 INTRODUÇÃO

O ambiente de trabalho exerce influência direta sobre a saúde física e mental dos trabalhadores. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2022), fatores relacionados às condições de trabalho, pressão excessiva, sobrecarga e organização laboral podem impactar o bem-estar psicológico dos profissionais, o Ministério do Trabalho e Emprego destaca que os riscos psicossociais passaram a receber maior atenção após as atualizações relacionadas ao Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO) e à Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1) — Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais.

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2022), os riscos psicossociais decorrem das condições organizacionais, das relações interpessoais e da forma como o trabalho é estruturado, podendo impactar negativamente a saúde mental dos trabalhadores. No setor comercial, esses fatores se intensificam devido à rotina acelerada, ao atendimento constante ao público e às cobranças por produtividade, resultando em sintomas como estresse ocupacional, ansiedade, cansaço mental, desmotivação e esgotamento emocional. A Organização Mundial da Saúde (OMS, 2022) reforça que a pressão ocupacional e a organização inadequada do trabalho comprometem diretamente o bem-estar e a qualidade de vida dos profissionais.

Teodoro Sampaio é um município localizado no extremo oeste do estado de São Paulo, com população de aproximadamente 22 mil habitantes, segundo o Censo Demográfico de 2022 do IBGE. A cidade possui área territorial de 1.559 km² e densidade demográfica de 14,25 habitantes por km², características que evidenciam seu perfil de município de pequeno porte. A economia local é marcada principalmente pelo comércio e serviços de pequeno e médio porte, em grande parte administrados por pequenos empreendedores e estabelecimentos familiares.

Essa realidade influencia diretamente as condições de trabalho, já que os recursos organizacionais e estruturais são limitados, tornando os trabalhadores mais expostos a pressões por produtividade, sobrecarga de funções e ausência de suporte organizacional. Nesse contexto,

analisar os riscos psicossociais no comércio local torna-se essencial para compreender os desafios enfrentados pelos profissionais e propor medidas de prevenção adequadas à realidade da cidade.

Diante desse cenário, o presente trabalho busca responder ao seguinte problema de pesquisa: quais são os principais riscos psicossociais presentes no comércio e de que forma eles impactam a saúde mental e o bem-estar dos trabalhadores?

O objetivo geral desta pesquisa é analisar os riscos psicossociais presentes no comércio do município de Teodoro Sampaio – SP identificando os principais fatores que afetam a saúde mental e o bem-estar dos trabalhadores. Para alcançar o objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos: (a) Identificar os principais fatores de riscos psicossociais presentes no ambiente comercial de Teodoro Sampaio-SP; (b) Analisar os impactos emocionais e psicológicos causados pelas condições de trabalho; (c) Compreender a percepção dos trabalhadores em relação à pressão, sobrecarga e reconhecimento profissional; (d) Apresentar possíveis medidas preventivas voltadas à promoção da saúde mental no ambiente de trabalho.

A pesquisa justifica pela crescente necessidade de discutir saúde mental no ambiente profissional, principalmente após o aumento dos casos de estresse ocupacional e adoecimento psicológicos relacionados ao trabalho, a atualização da Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1) - Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO) ampliou a discussão sobre a importância da prevenção dos riscos psicossociais dentro das organizações, reforçando a necessidade de promoção da saúde mental e do bem-estar dos trabalhadores relacionada ao Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO), ampliou a discussão sobre a importância da prevenção dos riscos psicossociais dentro das organizações.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Riscos Psicossociais no Ambiente de Trabalho

Os riscos psicossociais estão ligados às condições organizacionais, emocionais e sociais presentes no ambiente laboral, podendo afetar diretamente a saúde física e mental dos trabalhadores. Envolvem fatores como pressão excessiva, sobrecarga de tarefas, jornadas desgastantes, conflitos interpessoais, falta de reconhecimento e exigências constantes por produtividade. Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT, 1986), “os fatores psicossociais no trabalho consistem na interação entre o conteúdo do trabalho, sua organização

e gestão, e as capacidades e necessidades dos trabalhadores, podendo influenciar a saúde, o desempenho e a satisfação no trabalho” (p. 3).

Nos últimos anos, a discussão sobre saúde mental ganhou destaque devido ao aumento dos casos de adoecimento psicológico. Dados do Ministério da Previdência Social, divulgados pelo G1 (2025) mostram que, em 2024, mais de 472 mil trabalhadores foram afastados por transtornos mentais e comportamentais, um crescimento de 68% em relação ao ano anterior. Entre os principais fatores associados estão ansiedade, episódios depressivos e reações ao estresse grave, reforçando a importância dos riscos psicossociais na saúde ocupacional e nas normas de Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO).

A atualização da Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1) ampliou a responsabilidade das empresas, destacando que fatores relacionados à saúde mental devem ser considerados na prevenção de riscos. De acordo com a OIT (2016), esses riscos decorrem da interação entre conteúdo, organização e gestão do trabalho, influenciando diretamente o bem-estar e a satisfação dos indivíduos. Assim, compreender os riscos psicossociais implica reconhecer que o trabalho envolve não apenas tarefas técnicas, mas também aspectos humanos e subjetivos.

Fatores como carga excessiva, pressão por metas, jornadas prolongadas e cobranças constantes comprometem o equilíbrio emocional, favorecendo estresse ocupacional, ansiedade e desgaste psicológico. Torna-se essencial que as organizações adotem medidas preventivas voltadas à promoção da qualidade de vida e do bem-estar no ambiente profissional. Conforme Dejours (1992), a forma como o trabalho é organizado pode ser determinante para o sofrimento psíquico, evidenciando que tais fatores afetam o bem-estar e podem gerar consequências graves. Diante disso, torna evidente que tais fatores afetam o bem-estar e podem gerar consequências mais graves, que serão discutidas a seguir.

2.2 Saúde Mental e Doenças do Trabalho

A saúde mental no ambiente de trabalho tem ganhado relevância diante do aumento de estresse ocupacional, ansiedade e esgotamento emocional. O trabalho é essencial para o desenvolvimento financeiro, social e pessoal, mas, quando realizado sob condições inadequadas, pode gerar impactos negativos na saúde física e psicológica. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2022), ambientes profissionais marcados por excesso de pressão, insegurança, jornadas desgastantes e baixa valorização aumentam os riscos de sofrimento psíquico.

A saúde mental está relacionada ao bem-estar que permite lidar com pressões, desenvolver habilidades e exercer atividades de forma equilibrada (OMS, 2022). No setor comercial, a rotina acelerada, a cobrança por resultados e o contato constante com o público tornam o ambiente propenso ao desgaste psicológico, gerando irritabilidade, ansiedade e desmotivação. Dejours (1992) afirma que ambientes de elevada pressão e exigências constantes provocam sofrimento psíquico e desgaste emocional. A Fiocruz (2023) reforça que a falta de suporte emocional contribui para o adoecimento, sendo essencial que empresas promovam ações preventivas e valorizem relações interpessoais.

A qualidade de vida no trabalho depende do equilíbrio entre dimensões biológica, psicológica, social e organizacional. Quando esse equilíbrio falha, surgem doenças como estresse ocupacional, ansiedade, depressão, Síndrome de Burnout e LER/DORT. O estresse ocorre quando as exigências profissionais ultrapassam a capacidade de enfrentamento do trabalhador (OMS, 2022). A ansiedade se manifesta em preocupação constante, enquanto a depressão provoca desânimo e perda de interesse. A Síndrome de Burnout, reconhecida pela OMS (2019; 2022) como fenômeno ocupacional, resulta do estresse crônico e causa exaustão emocional, irritabilidade e queda de produtividade.

Além dos transtornos emocionais, condições inadequadas de trabalho podem gerar doenças físicas como LER/DORT. A legislação brasileira, por meio da Lei nº 8.213/91, diferencia a doença profissional (diretamente ligada à atividade exercida) da doença do trabalho, associada às condições laborais. Essa distinção é relevante porque evidencia que os riscos psicossociais não apenas afetam a saúde mental, mas também podem resultar em adoecimento físico, com implicações previdenciárias e organizacionais.

A persistência desses riscos aumenta o absenteísmo, a rotatividade e os afastamentos, tornando-se um desafio para empresas e para a sociedade. Vieira e Santos (2024) apontam que a intensificação das exigências produtivas e a insegurança profissional favorecem o sofrimento psíquico. Já Silva e Tolfo (2022) ressaltam que excesso de demandas, ausência de reconhecimento e baixa autonomia contribuem para estresse e Burnout, enquanto ambientes saudáveis pautados no respeito funcionam como fatores de proteção.

2.3 Prevenção e gestão dos riscos psicossociais

A prevenção e a gestão dos riscos psicossociais têm ganhado relevância diante do aumento dos casos de adoecimento mental relacionados às condições organizacionais. Segundo Vieira e Santos (2024), esses fatores passaram a ocupar posição central nas discussões sobre

saúde ocupacional, especialmente em ambientes de elevada cobrança e intensificação produtiva. De acordo com a OIT (2016), pressão excessiva, sobrecarga de trabalho, conflitos interpessoais e falta de apoio organizacional comprometem diretamente a saúde mental, tornando essencial a criação de ambientes equilibrados e humanizados.

Campanhas solidárias, atividades esportivas e eventos de integração fortalecem o sentimento de pertencimento e melhoram o clima organizacional. Taube e Carlotto (2022) destacam que suporte emocional e reconhecimento reduzem índices de burnout, sendo a liderança fundamental na prevenção. A Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17) estabelece diretrizes ergonômicas para adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas, prevenindo fadiga e desgaste ocupacional. Já a atualização da NR-1 reforça a responsabilidade das empresas na identificação e controle dos riscos psicossociais (Jerônimo Filho et al., 2026).

O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) contribui para o monitoramento físico e mental dos trabalhadores, identificando precocemente sinais de estresse e fadiga. Nesse contexto, destaca-se o papel do médico do trabalho e do psicólogo, que podem oferecer suporte clínico e emocional, auxiliando na prevenção e no acompanhamento dos casos de adoecimento. Além disso, o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), mesmo não sendo obrigatório em empresas de pequeno porte, pode representar um importante aliado na adequação às normas regulamentadoras, oferecendo orientação técnica e apoio na implementação de medidas preventivas.

Ribeiro et al. (2022) destacam que jornadas prolongadas e ausência de pausas favorecem ansiedade e Burnout, sendo essencial o equilíbrio da carga horária. A ginástica laboral também atua na prevenção de problemas musculoesqueléticos e na redução do estresse. Sousa, Ribeiro e Valim (2023) ressaltam que ambientes marcados por sobrecarga e ausência de suporte apresentam maior incidência de presenteísmo e adoecimento mental.

Portanto, a prevenção e a gestão dos riscos psicossociais dependem da integração entre empresas, trabalhadores, profissionais de saúde ocupacional e políticas públicas. Medidas voltadas ao equilíbrio organizacional, valorização profissional e promoção da saúde mental contribuem para ambientes mais seguros, saudáveis e sustentáveis.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa caracteriza-se como aplicada, pois busca compreender os riscos psicossociais presentes no ambiente de trabalho e contribuir para a discussão sobre medidas

preventivas voltadas à promoção da saúde mental no setor comercial. O estudo possui finalidade prática, considerando a necessidade de identificar fatores que impactam diretamente o bem-

estar dos trabalhadores e propor estratégias que possam ser utilizadas pelas organizações para melhorar o clima organizacional e reduzir o adoecimento ocupacional.

Quanto à abordagem do problema, a pesquisa classifica-se como quali-quantitativa, combinando métodos estatísticos com análise interpretativa. A dimensão quantitativa foi utilizada por meio da coleta e análise de dados obtidos através da aplicação de questionários estruturados, permitindo identificar a frequência e intensidade dos fatores relacionados aos riscos psicossociais no ambiente de trabalho. Essa etapa possibilitou mensurar variáveis como estresse ocupacional, pressão por metas, sobrecarga de tarefas e percepção de apoio organizacional, fornecendo uma visão objetiva sobre a realidade dos trabalhadores. Já a dimensão qualitativa buscou compreender a percepção dos participantes em relação às condições de trabalho, às pressões profissionais, ao reconhecimento e aos impactos emocionais decorrentes da rotina laboral.

O principal instrumento utilizado foi um questionário online, elaborado com questões fechadas e abertas. As questões fechadas permitiram a obtenção de dados quantitativos, organizados em escalas de frequência e intensidade, enquanto as questões abertas possibilitaram que os participantes expressassem suas percepções e experiências de forma mais livre. Essa estratégia metodológica assegurou a coleta de informações diversificadas, abrangendo tanto indicadores objetivos quanto percepções subjetivas.

O questionário contemplou variáveis relacionadas a:

- Perfil sociodemográfico: faixa etária, função exercida e tempo de atuação profissional.
- Condições de trabalho: carga horária, pressão por metas, reconhecimento profissional e suporte organizacional.
- Aspectos psicossociais: estresse ocupacional, ansiedade, cansaço mental, relações interpessoais e percepção do ambiente laboral.
- Medidas preventivas: pausas, espaços de descanso, integração entre equipes e valorização profissional.

A pesquisa foi direcionada aos trabalhadores do setor comercial do município de Teodoro Sampaio - SP, abrangendo diferentes funções como atendimento, reposição, farmácia, serviços gerais e entrega. Participaram profissionais de 6 estabelecimentos comerciais de

pequeno e médio porte, totalizando 40 participantes. A seleção ocorreu por amostragem de conveniência, considerando trabalhadores que aceitaram participar voluntariamente.

Para garantir o sigilo das informações, os participantes não foram identificados nominalmente, sendo preservada sua identidade durante todo o processo de coleta e análise dos dados. Todos foram informados sobre os objetivos da pesquisa e concordaram em participar mediante o anonimato e a confidencialidade que foram assegurados, evitando qualquer associação direta entre respostas e indivíduos ou empresas.

Os dados quantitativos foram organizados em gráficos e tabelas, facilitando a interpretação e permitindo visualizar tendências e predominâncias nas respostas. Já os dados qualitativos foram submetidos a uma análise de conteúdo, buscando identificar categorias temáticas relacionadas ao sofrimento psíquico, às dificuldades organizacionais e às estratégias de enfrentamento utilizadas pelos trabalhadores. Essa triangulação metodológica possibilitou uma compreensão mais ampla e integrada da realidade investigada.

Segundo Gil (2019), a pesquisa bibliográfica e empírica combinada permite ao pesquisador aprofundar conhecimentos já produzidos cientificamente e, ao mesmo tempo, confrontá-los com a realidade prática. Nesse sentido, o estudo não apenas se apoiou em referenciais teóricos sobre saúde mental e riscos psicossociais, mas também buscou validar essas discussões a partir da experiência concreta dos trabalhadores do setor comercial. A metodologia adotada, portanto, garantiu rigor científico e relevância prática, atendendo aos objetivos de identificar fatores de risco e propor medidas preventivas.

4 DESENVOLVIMENTO

A crescente preocupação com os impactos dos riscos psicossociais sobre a saúde física e mental dos trabalhadores torna essencial discutir medidas preventivas voltadas à construção de ambientes laborais mais seguros e humanizados. As organizações desempenham papel fundamental na implementação de estratégias relacionadas à ergonomia, gestão adequada das atividades, promoção da saúde mental e melhoria das relações interpessoais. Além do cumprimento das normas regulamentadoras, ações como adaptações ergonômicas, incentivo à atividade física, espaços de descanso e programas de integração contribuem para a redução do estresse ocupacional e da fadiga.

As informações coletadas por meio da aplicação do questionário foram organizadas em gráficos, facilitando a interpretação dos resultados e a identificação dos principais elementos que impactam a saúde mental dos profissionais. Observou-se que condições como cobranças

constantes e rotina desgastante não apenas afetam o bem-estar, mas também comprometem a produtividade e o engajamento dos trabalhadores. Esses fatores refletem diretamente na saúde mental e na qualidade de vida dos trabalhadores, confirmando a literatura que aponta a organização do trabalho como determinante para o sofrimento psíquico e o comprometimento do bem-estar (Dejours, 1992). Diante disso, os achados destacam a necessidade de medidas preventivas e estratégias de gestão voltadas à valorização humana e à promoção da saúde mental no setor comercial.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção, são apresentados e analisados os resultados obtidos por meio da aplicação do questionário aos trabalhadores do setor comercial de Teodoro Sampaio – SP. Os gráficos a seguir representam as principais variáveis investigadas, permitindo compreender como fatores psicossociais influenciam a saúde mental, o bem-estar e o desempenho profissional.

A Figura 1 apresenta a distribuição etária dos participantes da pesquisa, evidenciando uma predominância de jovens entre 17 e 23 anos, que juntos representam aproximadamente 40% da amostra. As demais faixas etárias aparecem de forma equilibrada, com 5% de participantes em cada idade entre 25 e 59 anos. Essa concentração de trabalhadores jovens indica que o setor comercial de Teodoro Sampaio - SP é composto majoritariamente por profissionais em início de carreira, pode potencializar a percepção de estresse, uma vez que este público possui menor experiência no manejo de conflitos interpessoais e pressão por resultados.

A Figura 2 apresenta a distribuição das funções exercidas pelos participantes da pesquisa. Observa-se que há uma ampla diversidade de cargos no setor comercial de Teodoro Sampaio – SP, incluindo atendentes de loja, operadores de caixa, repositor de estoque, entregadores, corretores de seguros, gerentes de farmácia, garçons e atendentes bancários, entre outros. A maioria das funções aparece com 4,8% de representação, enquanto o cargo de corretor de seguros se destaca com 9,5%, sendo o mais frequente entre os respondentes.

A Figura 3 apresenta o tempo de atuação dos participantes no setor comercial de Teodoro Sampaio – SP. Observa-se que a maior parte dos trabalhadores atua há 2 anos (23,8%), seguida por 7 meses (14,3%) e 1 ano e meio ou 5 horas diárias (9,5%). As demais categorias, como 1 ano, 3 anos e 9 meses, representam 4,8% cada. Esses dados indicam que a maioria dos profissionais possui experiência intermediária, o que permite compreender tanto os desafios iniciais quanto os impactos acumulados das condições de trabalho sobre a saúde mental.

A Figura 4 demonstra que 42,9% dos participantes consideram seu trabalho frequentemente estressante, enquanto 38,1% afirmaram sentir esse estresse às vezes. Já 9,5% relataram sentir raramente e uma pequena parcela indicou nunca ou sempre. Esses resultados evidenciam que o estresse ocupacional é uma realidade constante para a maioria dos trabalhadores, refletindo as pressões diárias por metas, atendimento ao público e ritmo acelerado de trabalho.

A Figura 5 revela que 52,4% dos participantes afirmaram sentir pressão por metas ou resultados às vezes, enquanto 33,3% relataram sentir essa pressão frequentemente. Já 9,5% indicaram que isso ocorre raramente, e apenas uma pequena parcela respondeu nunca. Esses dados demonstram que a cobrança por desempenho é uma realidade presente na rotina da maioria dos trabalhadores, podendo contribuir para o aumento do estresse ocupacional e do desgaste emocional.

A Figura 6 demonstra que 57,1% dos participantes classificaram sua carga de trabalho como moderada, enquanto 38,1% consideraram pesada e apenas 4,8% a avaliaram como leve. Esses resultados indicam que a maioria dos trabalhadores do setor comercial de Teodoro Sampaio – SP enfrenta demandas significativas, que podem contribuir para o aumento do estresse ocupacional e do cansaço físico e mental.

A maioria dos participantes (52,4%) afirmou sentir-se mentalmente cansada frequentemente, enquanto 33,3% relataram sentir às vezes e 9,5% sempre. Apenas uma pequena parcela indicou raramente ou nunca sentir esse cansaço. Esses dados confirmam que o desgaste psicológico é recorrente e pode estar associado à pressão por metas e à sobrecarga de tarefas, conforme apontam Dejours (1992) e a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2022), que relacionam o estresse ocupacional à organização inadequada do trabalho.

Observa-se que 33,3% dos trabalhadores afirmaram raramente conseguir descansar adequadamente, enquanto 28,6% responderam às vezes e outros 28,6% frequentemente. Apenas uma pequena parcela indicou nunca ou sempre. Essa dificuldade de recuperação física e mental fora do ambiente laboral reforça o risco de fadiga crônica e estresse, conforme descrito pela OIT (2016), que destaca a importância de pausas e equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

A maioria dos participantes (42,9%) classificou o ambiente como regular, seguida por 28,6% que o consideraram ruim e 19% bom. Apenas uma pequena parcela avaliou como muito bom ou muito ruim. Esses resultados demonstram que, embora existam aspectos positivos, ainda há limitações significativas relacionadas ao bem-estar organizacional e às condições

psicossociais. Segundo a NR-17 (Ergonomia), o ambiente deve ser adaptado às características psicofisiológicas dos trabalhadores, o que inclui fatores emocionais e sociais.

A maioria dos participantes avaliou o respeito como médio (47,6%), seguida por alto (33,3%), enquanto muito baixo e muito alto obtiveram 9,5% cada. Esses dados indicam que, embora exista um nível razoável de respeito, ainda há espaço para aprimorar as relações interpessoais. Segundo Dejours (1992), o reconhecimento e o respeito no ambiente de trabalho são fatores essenciais para evitar o sofrimento psíquico e fortalecer o bem-estar coletivo.

Observa-se que 52,4% dos trabalhadores afirmaram presenciar tais situações às vezes, 23,8% frequentemente, 19% nunca e uma pequena parcela raramente. Esses resultados demonstram que comportamentos inadequados ainda ocorrem com frequência, o que pode gerar estresse e insegurança emocional.

A maioria dos participantes (42,9%) relatou receber apoio raramente, seguida por às vezes (23,8%) e frequentemente (28,6%), com poucos indicando sempre. Essa predominância de respostas negativas evidencia a carência de suporte organizacional, fator que contribui para sentimentos de desvalorização e insatisfação. De acordo com a NR-17 e a NR-1 é dever das empresas promover condições que favoreçam o equilíbrio psicossocial e o bem-estar dos trabalhadores.

A Figura 13 mostra que 47,6% dos participantes afirmaram receber reconhecimento pelo trabalho raramente, enquanto 19% relataram que isso ocorre às vezes e outros 19% frequentemente. Apenas 9,5% indicaram que são sempre reconhecidos, e a mesma proporção respondeu nunca. Esses resultados revelam uma deficiência significativa nas práticas de valorização profissional dentro do setor comercial, o que pode impactar diretamente a motivação e o bem-estar dos trabalhadores.

A Figura 14 demonstra que 38,1% dos participantes acreditam que sua opinião é ouvida raramente, enquanto 33,3% afirmaram que isso ocorre às vezes. Já 14,3% responderam frequentemente, 9,5% nunca, e uma pequena parcela indicou sempre. Esses resultados revelam que a maioria dos trabalhadores sente que sua voz tem pouca influência nas decisões organizacionais, o que pode gerar sentimentos de desvalorização e desmotivação.

A Figura 15 evidencia que 42,9% dos participantes afirmaram sentir-se sobrecarregados frequentemente, enquanto 38,1% relataram essa sensação às vezes. Já 9,5% indicaram que isso ocorre sempre, e apenas uma pequena parcela respondeu raramente ou nunca. Esses resultados demonstram que a sobrecarga laboral é uma realidade recorrente entre os trabalhadores, refletindo o impacto das exigências diárias e da pressão por produtividade sobre a saúde mental.

A Figura 16 apresenta as ações consideradas mais importantes pelos trabalhadores para melhorar o ambiente de trabalho e reduzir os riscos psicossociais. Os resultados mostram que 66,7% dos participantes destacaram a cultura de comunicação aberta como principal medida, seguida por melhor gestão da carga de trabalho e apoio psicológico e à saúde mental, ambos com 57,1% das respostas. Além disso, 52,4% apontaram a definição clara de papéis e funções e o combate ao assédio e à violência como essenciais para um ambiente mais equilibrado. Já o reconhecimento e valorização profissional foi mencionado por 42,9%, enquanto identificação e avaliação regular dos riscos e maior autonomia e participação obtiveram 38,1% cada. O treinamento de lideranças foi citado por 23,8%, indicando menor frequência, mas ainda relevante.

Dejours (1992) já afirmava que ambientes marcados por pressão excessiva geram sofrimento psíquico e comprometem a qualidade de vida, reforçando a necessidade de medidas preventivas. A predominância das respostas relacionadas ao estresse ocupacional confirma a perspectiva de Vieira e Santos (2024), que apontam os riscos psicossociais como um dos principais desafios contemporâneos da saúde ocupacional. Ribeiro et al. (2022) acrescentam que jornadas prolongadas e cobranças contínuas favorecem ansiedade e desgaste psicológico. Silva e Tolfo (2022) destacam que baixa autonomia e pouco reconhecimento aumentam o sofrimento psíquico, realidade observada no comércio investigado. Os dados também evidenciaram classificações “moderada” e “pesada” para carga de trabalho, aproximando-se dos achados de Matricardi et al. (2023) sobre a elevada exigência física e emocional no varejo. Queiroz et al. (2025) reforçam que baixa autonomia favorece o esgotamento profissional. Parte dos participantes relatou dificuldade para descansar fora do trabalho, confirmando Farias et al. (2023), que apontam a ausência de recuperação como fator de risco para adoecimento psicológico.

A avaliação “regular” do ambiente laboral dialoga com Mendes (2024), que ressalta que ambientes fragilizados favorecem transtornos mentais. Foram identificadas ainda relações interpessoais frágeis e conflitos, convergindo com Taube e Carlotto (2022), que destacam a liderança humanizada como fator protetivo. Situações de pressão excessiva e desrespeito foram relatadas, aproximando-se dos achados de Souza Junior et al. (2025) sobre assédio moral. A percepção limitada de apoio organizacional reforça Jerônimo Filho et al. (2026), que defendem a implementação efetiva das diretrizes da NR-1.

A baixa frequência de reconhecimento profissional, apontada pelos participantes, confirma Taube e Carlotto (2022), que destacam o reconhecimento como essencial para

prevenir burnout. Muitos trabalhadores relataram que suas opiniões raramente são consideradas, evidenciando fragilidades na escuta organizacional, conforme Silva e Tolfo (2022). Os relatos qualitativos reforçaram os dados quantitativos, destacando correria diária, clientes difíceis, excesso de demandas e falta de respeito, convergindo com Matricardi et al. (2023) e Vieira e Santos (2024).

Diante disso, os resultados evidenciam que os trabalhadores do setor comercial constituem grupo vulnerável aos riscos psicossociais, expostos à pressão por metas, sobrecarga de trabalho, desgaste emocional e fragilidade no reconhecimento profissional. O ambiente organizacional exerce influência direta sobre a saúde mental e o bem-estar, confirmando Vieira e Santos (2024) acerca da intensificação das exigências produtivas. Os dados das questões analisadas demonstraram elevada frequência de estresse ocupacional, cansaço mental e sobrecarga, corroborando Ribeiro et al. (2022), e Silva e Tolfo (2022).

A dificuldade de descanso fora do trabalho reforça Farias et al. (2023), enquanto a avaliação “regular” do ambiente confirma Mendes (2024). As dificuldades nas relações interpessoais e relatos de assédio moral aproximam-se dos achados de Souza Junior et al. (2025). A percepção limitada de apoio organizacional e baixa valorização profissional reforçam Jerônimo Filho et al. (2026) e Taube e Carlotto (2022).

Os resultados obtidos evidenciaram que os trabalhadores participantes da pesquisa estão expostos a diversos riscos psicossociais, como pressão por metas, sobrecarga de trabalho, desgaste emocional, falta de reconhecimento e dificuldades nas relações interpessoais. Esses fatores comprometem diretamente a saúde mental e o bem-estar, exigindo medidas preventivas que possam ser aplicadas de forma prática no ambiente laboral.

A pressão por metas, apontada como recorrente, pode ser mitigada por meio da revisão e adequação dos objetivos às condições reais de trabalho, da capacitação de lideranças para uma gestão mais humanizada e do monitoramento contínuo de indicadores de saúde mental. Já a sobrecarga de trabalho, relatada por grande parte dos participantes, demanda o redimensionamento das equipes conforme a demanda, a implementação de rodízio de funções e a gestão equilibrada das pausas, garantindo momentos de recuperação física e mental.

Outro ponto crítico identificado foi a falta de reconhecimento profissional, que pode ser enfrentada com programas de valorização e incentivo, feedback estruturado e transparente, além da ampliação da participação dos trabalhadores nos processos de decisão. As dificuldades nas relações interpessoais também foram destacadas e podem ser reduzidas com treinamentos

voltados à comunicação e respeito, criação de espaços de diálogo e mediação de conflitos, bem como atividades de integração que fortaleçam o clima organizacional.

A dificuldade de descanso fora do ambiente de trabalho reforça a necessidade de ajustes nas jornadas e redução de horas extras, incentivo a práticas de bem-estar e lazer e disponibilização de espaços adequados para descanso durante a jornada. Essas medidas preventivas, alinhadas às diretrizes da NR-1 e NR-17, demonstram que a promoção da saúde mental e da qualidade de vida no trabalho depende de estratégias organizacionais voltadas à valorização humana, à gestão equilibrada das atividades e ao fortalecimento das relações interpessoais (Calado, 2023). Dessa forma, os resultados não apenas confirmam a vulnerabilidade dos trabalhadores do setor comercial aos riscos psicossociais, mas também apontam caminhos concretos para a construção de ambientes mais saudáveis e sustentáveis.

Diante disso, o papel do Técnico em Segurança do Trabalho diante dos riscos psicossociais identificados no comércio é estratégico e multifuncional, pois envolve tanto ações educativas quanto de gestão. Esse profissional pode atuar promovendo Diálogos Diários de Segurança (DDS) voltados à saúde mental, realizar inspeções comportamentais para identificar sinais de estresse e desgaste, além de participar ativamente do Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO) e do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), incluindo os fatores psicossociais no planejamento preventivo (Junior, 2025). Também é fundamental sua contribuição na capacitação de lideranças para uma gestão humanizada, na organização de campanhas de prevenção ao estresse e no apoio à elaboração de planos de ação que fortaleçam o bem-estar dos trabalhadores. No contexto do eSocial, sua atuação se amplia, pois os eventos de SST exigem a inclusão dos riscos psicossociais no gerenciamento de riscos, reforçando as responsabilidades das empresas após as atualizações da NR-1. É importante destacar que, no caso de empresas de pequeno porte, como ocorre no comércio de Teodoro Sampaio – SP, existem exceções específicas previstas na legislação. De acordo com a Norma Regulamentadora nº 1 e a Lei nº 8.213/91, todas as empresas públicas ou privadas que possuem empregados regidos pela CLT devem gerenciar os riscos ocupacionais, incluindo os psicossociais. Entretanto, há dispensas parciais:

De acordo com a Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1), o Microempreendedor Individual (MEI) está dispensado da elaboração do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR). As Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), quando classificadas nos graus de risco 1 e 2 e mediante declaração de inexistência de exposições a agentes físicos, químicos e biológicos, também podem ser dispensadas da elaboração do documento formal do

PGR. Entretanto, tais dispensas referem-se apenas à elaboração documental, não afastando a responsabilidade de identificar, avaliar e controlar os riscos ocupacionais existentes, inclusive os riscos psicossociais, reforçando a importância da gestão preventiva e da atuação do Técnico em Segurança do Trabalho no apoio às organizações.

Mesmo diante das dispensas relacionadas à elaboração do documento formal do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), concedidas ao MEI e, em situações específicas, às Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), a gestão dos riscos ocupacionais, inclusive dos riscos psicossociais, permanece obrigatória, reforçando a importância da atuação do Técnico em Segurança do Trabalho como suporte essencial para que as organizações se adequem às exigências legais e promovam ambientes mais saudáveis e humanizados.

Como complemento à análise dos questionários, apresentam-se sugestões de melhorias que podem contribuir para a promoção da saúde mental e física dos trabalhadores do comércio de Teodoro Sampaio – SP. Essas propostas não se baseiam em uma avaliação direta das organizações, mas refletem práticas preventivas alinhadas às percepções dos participantes e às diretrizes de saúde e segurança do trabalho. Entre elas destacam-se adaptações ergonômicas nos postos de trabalho, especialmente quanto à postura, mobiliário e pausas periódicas, conforme orientações da NR-17, melhorando a “Ergonomia Cognitiva” I. Iniciativas como posicionamento adequado de equipamentos, uso de cintas ergonômicas em atividades de carga, adaptações físicas, voltadas melhorias à saúde mental e física são relevantes, como incentivos à prática de atividades esportivas e recreativas, disponibilização de espaços adequados para descanso durante a jornada e campanhas de integração social. Pausas regulares melhoram concentração e produtividade, enquanto projetos coletivos fortalecem relações interpessoais e o clima organizacional.

Diante disso, a prevenção dos riscos psicossociais envolve o cumprimento das Normas Regulamentadoras nº 1 (NR-1), nº 5 (NR-5), nº 7 (NR-7) e nº 17 (NR-17), que estabelecem diretrizes para o gerenciamento dos riscos ocupacionais, a participação da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA), o monitoramento da saúde dos trabalhadores por meio do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e a adequação das condições ergonômicas de trabalho. Medidas ergonômicas, incentivo à atividade física, espaços de descanso e ações de integração representam ferramentas essenciais para ambientes laborais mais seguros, saudáveis e equilibrados. Portanto, há a necessidade de adotar medidas como pausas regulares, valorização profissional e suporte organizacional, que podem reduzir os impactos dos riscos psicossociais. Esse suporte pode se materializar por meio de consultorias

especializadas, iniciativas voluntárias de técnicos formados pela Etec Professora Nair Luccas Ribeiro e incentivo ao acompanhamento psicológico, ampliando as possibilidades de prevenção mesmo em empresas de pequeno porte.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa serviu como suporte para compreender a realidade dos riscos psicossociais presentes no comércio de Teodoro Sampaio – SP, fornecendo subsídios para identificar fatores que afetam a saúde mental dos trabalhadores e propor medidas preventivas voltadas à promoção do bem-estar no ambiente de trabalho. Os resultados obtidos reforçam a importância da gestão dos riscos psicossociais e da adoção de práticas alinhadas às diretrizes da NR-1 e aos princípios da saúde e segurança ocupacional, contribuindo para a construção de ambientes laborais mais saudáveis e equilibrados.

Os resultados mostraram que tais condições comprometem diretamente a saúde mental, a qualidade de vida e o desempenho dos trabalhadores, reforçando a necessidade de medidas preventivas alinhadas às diretrizes da NR-1 e às práticas de saúde e segurança do trabalho.

Como medidas prioritárias, destacam-se a revisão das metas e da carga de trabalho, o redimensionamento das equipes, a implementação de pausas regulares, programas de valorização profissional e ações voltadas ao fortalecimento das relações interpessoais. A eficácia dos DDS sobre saúde mental deve ser monitorada por indicadores como frequência de participação, feedback dos trabalhadores, resultados de questionários de percepção, redução de queixas relacionadas ao estresse ocupacional e registros de situações acompanhadas pela CIPA ou pela gestão. Esses dados permitem verificar se as ações estão contribuindo para a melhoria do bem-estar e da saúde mental dos colaboradores.

No caso do comércio de Teodoro Sampaio – SP, formado majoritariamente por microempresas e empresas de pequeno porte, definidas pela Lei Complementar nº 123/2006

como organizações com faturamento anual de até R\$ 360 mil (microempresa) e superior a R\$ 360 mil e até R\$ 4,8 milhões (empresa de pequeno porte), essa atuação pode ocorrer por meio de consultorias especializadas ou até mesmo de trabalhos voluntários realizados por alunos e egressos do curso Técnico em Segurança do Trabalho da Etec Professora Nair Luccas Ribeiro de Teodoro Sampaio – SP, que podem oferecer suporte às empresas locais, essa atuação pode ocorrer por meio de consultorias especializadas ou até mesmo de trabalhos voluntários

realizados por alunos e egressos do curso Técnico em Segurança do Trabalho da Etec Professora Nair Luccas Ribeiro de Teodoro Sampaio-SP, que podem oferecer suporte às empresas locais.

Além disso, o incentivo ao acompanhamento psicológico e a integração com profissionais de saúde ocupacional ampliam as possibilidades de prevenção, mesmo em organizações que não possuem obrigatoriedade legal de manter um SESMT estruturado.

Os benefícios esperados da adoção dessas medidas são múltiplos: para os trabalhadores, maior equilíbrio emocional, redução do estresse e valorização profissional; para as empresas, ambientes mais saudáveis, aumento da produtividade, redução do absenteísmo e fortalecimento da imagem organizacional. Dessa forma, conclui-se que a prevenção e a gestão dos riscos psicossociais representam não apenas uma exigência normativa, mas também uma estratégia fundamental para promover bem-estar, sustentabilidade e eficiência no setor comercial.

REFERÊNCIAS

Técnicas de segurança no trabalho, exposição aos riscos psicossociais e afetação de desempenhos. 2023.

Riscos psicossociais: prevenção e controle do stress ocupacional. Revista de Investigação & Inovação em Saúde, Oliveira de Azeméis, v. 6, n. 1, p. 125-137, 2023.

G1. Crise de saúde mental: Brasil tem maior número de afastamentos por ansiedade e depressão em 10 anos. São Paulo, 3 out. 2025.

Saúde mental no ambiente de trabalho: estratégias corporativas e evidências de efetividade. Revista JRG de Estudos Acadêmicos, São Paulo, v. 8, n. 18, e082139, 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Censo Demográfico 2022: Teodoro Sampaio – SP. Rio de Janeiro: IBGE, 2022.

Saúde mental do trabalhador em Manaus, Amazonas: responsabilidade empresarial e prevenção de riscos psicossociais. Revista DCS, v. 23, n. 90, e5617, 2026.

Sigfrido Francisco Carlos Giardino Graziano. A inspeção do trabalho como aliada na gestão estratégica do clima organizacional e dos riscos psicossociais. Revista da Escola Nacional da Inspeção do Trabalho, v. 9, n. 1, 2025.

Autopercepção e variáveis na saúde de varejistas. Revista de Enfermagem da UFJF, v. 9, n. 1, 2023.

Sofrimento mental e suicídio de trabalhadores e trabalhadoras: compreender para mudar. Cadernos de Saúde Pública, v. 40, n. 1, e00186623, 2024. DOI: 10.1590/0102-311XPT186623.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). Diretrizes sobre riscos psicossociais no trabalho. Genebra: OIT, 2022.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). Os fatores psicossociais no trabalho: natureza e consequências. Genebra: OIT, 1986.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). Diretrizes sobre saúde mental no trabalho. Genebra: OMS, 2022.

Síndrome de Burnout no Brasil entre 2014 e 2024: um estudo transversal sobre gênero. Revista Eletrônica Acervo Científico, v. 25, e22128, 2025.

ocupacional e saúde mental de trabalhadores da saúde no cenário da COVID-19: revisão integrativa. Revista Eletrônica de Enfermagem, v. 24, 2022.

Processos psicossociais, saúde mental e trabalho em um instituto federal de educação. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, v. 47, e13, 2022. DOI: 10.1590/2317-6369/22620pt2022v47e13.

Síndrome de Burnout, presenteísmo e perda de produtividade em trabalhadores de enfermagem. Revista de Enfermagem Referência, v. 6, n. 2, 2023. DOI: 10.12707/RVI22112.

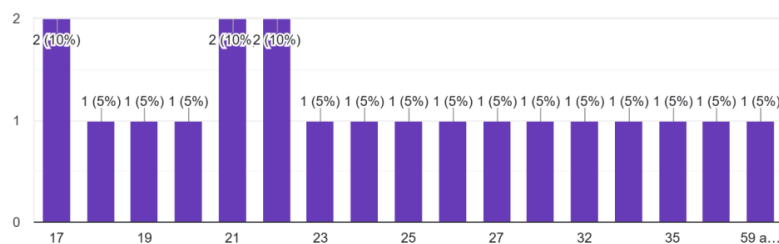
A. et al. Assédio moral no ambiente de trabalho no Brasil: prevalência e impactos. Revista FOCO, v. 18, n. 5, e8493, 2025.

Síndrome de Burnout e a liderança: revisão sistemática da literatura. Estudos e Pesquisas em Psicologia, Rio de Janeiro, 2022.

Fatores de risco psicossociais relacionados ao trabalho: uma análise contemporânea. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, v. 49, edsmsubj1, 2024.

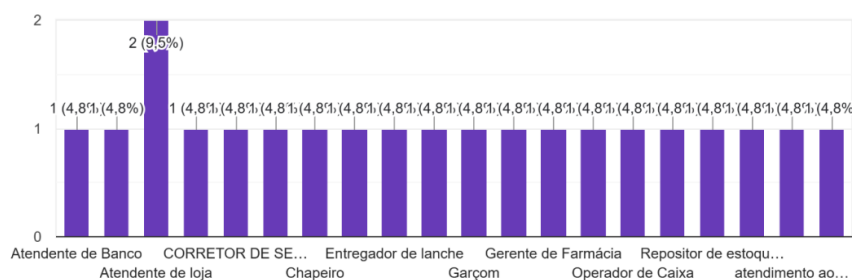
APÊNDICE A- GRÁFICOS DA PESQUISA

Figura 1 - Perfil dos Participantes (Idade)



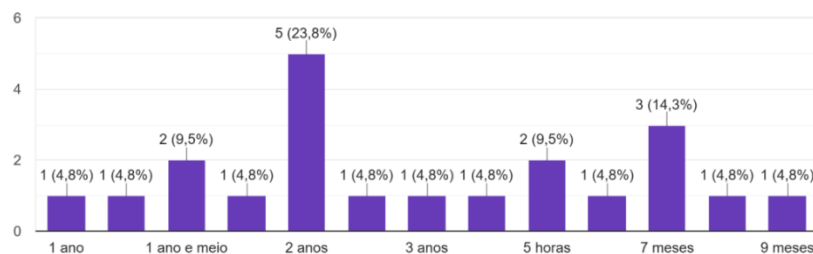
Fonte: Os autores (2026)

Figura 2 - Função Exercida



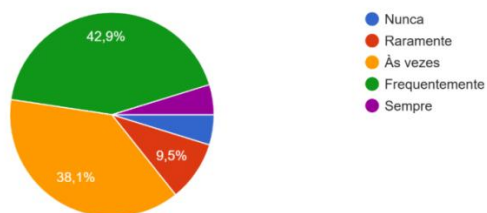
Fonte: Os autores (2026)

Figura 3 - Tempo de Trabalho



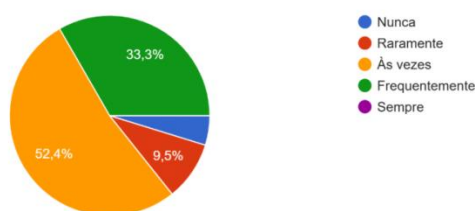
Fonte: Os autores (2026)

Figura 4 - Você considera seu trabalho estressante?



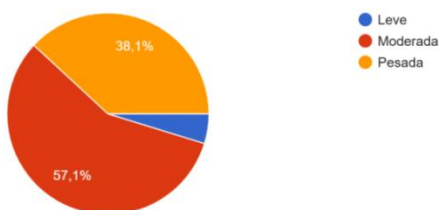
Fonte: Os autores (2026)

Figura 5 - Você sente pressão por metas ou resultados?



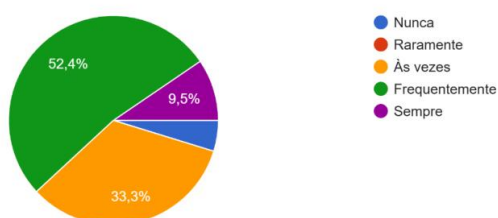
Fonte: Os autores (2026)

Figura 6 - Sua carga de trabalho é:



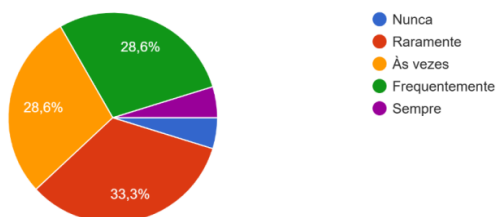
Fonte: Os autores (2026)

Figura 7 - Você já se sentiu mentalmente cansado(a) por causa do trabalho?



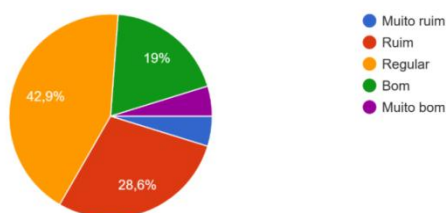
Fonte: Os autores (2026)

Figura 8- Você consegue descansar adequadamente fora do trabalho?



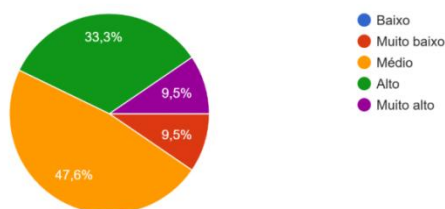
Fonte: Os autores (2026)

Figura 9 - Como você avalia o ambiente de trabalho em relação à saúde e bem-estar?



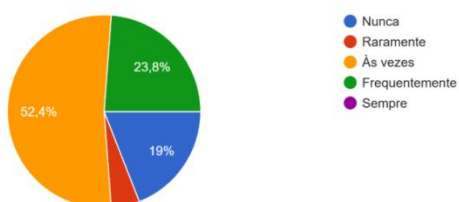
Fonte: Os autores (2026)

Figura 10 - Como você avalia o nível de respeito entre colegas e superiores?



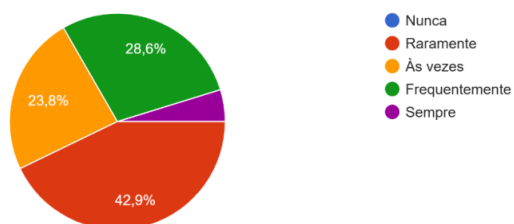
Fonte: Os autores (2026)

Figura 11- Você já presenciou situações de pressão excessiva ou desrespeito?



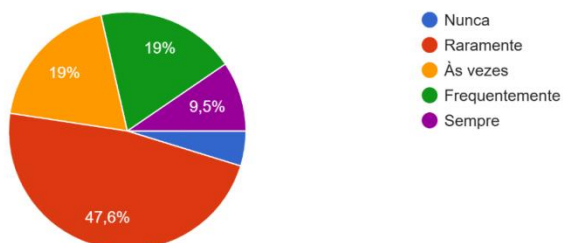
Fonte: Os autores (2026)

Figura 12- Com que frequência a empresa oferece apoio ao trabalhador?



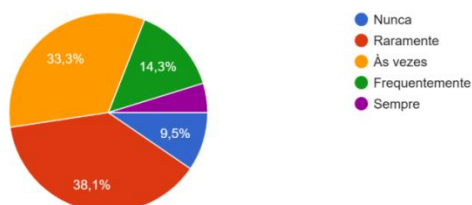
Fonte: Os autores (2026)

Figura 13- Você recebe reconhecimento pelo seu trabalho?



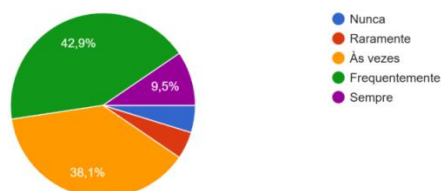
Fonte: Os autores (2026)

Figura 14 - Você acredita que sua opinião é ouvida no ambiente de trabalho?



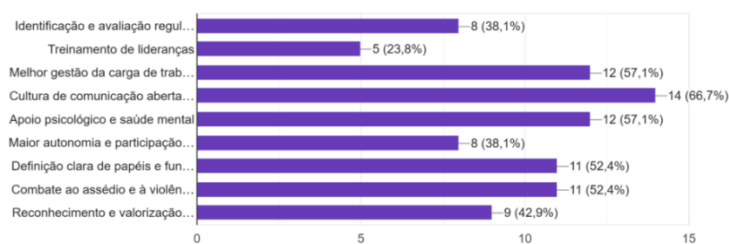
Fonte: Os autores (2026)

Figura 15- Com que frequência você se sente sobrecarregado(a) no trabalho?



Fonte: Os autores (2026)

Figura 16- Quais ações são consideradas mais importantes para melhorar o ambiente de trabalho?



Fonte: Os autores (2026)