



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIAS E  
CONTABILIDADE  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**LETÍCIA MARIA ARAÚJO BRAGA**

**A INFLUÊNCIA DO ESTRESSE OCUPACIONAL NO CONFLITO  
TRABALHO-FAMÍLIA EM MULHERES DO SETOR DE VAREJO**

**FORTALEZA  
2021**

LETÍCIA MARIA ARAÚJO BRAGA

A INFLUÊNCIA DO ESTRESSE OCUPACIONAL NO CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA EM MULHERES DO SETOR DE VAREJO

Monografia apresentada ao Curso de Administração do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof.<sup>º</sup> Dr. Augusto Cézar de Aquino Cabral.

FORTALEZA  
2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

B1i Braga, Letícia Maria Araújo.

A Influência do estresse ocupacional no conflito trabalho-família em mulheres do setor de varejo / Letícia Maria Araújo Braga. – 2021.

74 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará,  
Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração,  
Fortaleza, 2021.

Orientação: Prof. Dr. Augusto Cézar de Aquino Cabral.

1. Estresse ocupacional. 2. Conflito trabalho-família. 3. Varejo. 4. Mulheres. I. Título.

CDD 658

---

LETÍCIA MARIA ARAÚJO BRAGA

A INFLUÊNCIA DO ESTRESSE OCUPACIONAL NO CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA EM MULHERES DO SETOR DE VAREJO

Monografia apresentada ao Curso de Administração do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovada em: 21 / 12/ 2021.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Augusto Cézar de Aquino Cabral (Orientador)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dr. Bruno Chaves Correia Lima (Avaliador 1)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Profª. Drª. Sandra Lima (Avaliador 2)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A minha noiva, Thais Rodrigues de Souza, maior incentivadora dos meus sonhos e detentora de todo meu amor.

## AGRADECIMENTOS

A Deus, Nossa Senhora, Maria de Nazaré e a meu Anjo da Guarda, por sempre me guiarem espiritualmente, mesmo quando fraquejei.

Ao meu pai, Océlio Jackson Braga, por sempre me guiar com sua experiência como pai, professor e amigo, ainda se mantendo como meu super-herói.

À minha mãe, Antônia Eliane Araújo Braga, por sempre me fazer enxergar a realidade de forma completa e objetiva, além de ser meu alicerce de força na vida.

A minha irmã, Catarina Sophia Araújo Braga, que mesmo mais nova ainda é meu maior exemplo de determinação.

Ao meu irmão, Miguel Arcanjo Araújo Braga, caçula da família, que mesmo sem experiência de vida me apoia e incentiva a ser quem eu sou cada minuto da minha vida com todo o carinho do mundo.

Aos meus melhores amigos, Bruno Nazar e Redson Mateus, por me proporcionarem anos cheios de diversão e apoio emocional.

A todos os amigos que conheci na Universidade Federal do Piauí (UFPI), Raissa Lima, Joana D'arc, Dyovanna Franca, Iluanny Petróla, Nádia Duarte, Andréia Sousa, Luana Macêdo, Guilherme e Caroline Oliveira, que me acolheram como uma família, estando sempre presentes em todas as situações.

À Jeniffer Santana, Helga Fontenele, Denise Vitoriano, Lucas Kovski e Thalita Rodrigues, meus amigos da FEAAC, que mesmo a distância sempre se mantiveram presentes, dispostos a ajudar e me apoiar a qualquer momento.

A meu orientador, Prof. Dr. Augusto Cézar de Aquino Cabral, que me orientou com maestria, sempre se mostrando disposto e me incentivando a concluir esta pesquisa.

E, por fim, mas não menos importante, a Thais Rodrigues de Souza, que me mantém forte nos momentos mais difíceis, é a primeira a celebrar minhas conquistas e me fez sentir como o amor é inefável.

## **RESUMO**

As empresas de todo mundo contam com capital humano. Como a sociedade tem influência sobre o mercado, se faz necessário estudos sobre ambientes organizacionais. O presente trabalho traz uma nova perspectiva sobre o estresse ocupacional, conectando-o a teoria de Greenhaus e Beutell (1985) referente às dimensões do Conflito Trabalho-Família (tempo, tensão e comportamento). A pesquisa é de cunho quantitativo e descritivo, utilizando um questionário online semiestruturado como meio de coleta de dados. O público-alvo da pesquisa foi quarenta e cinco mulheres atuantes no mercado varejista. As respondentes foram escolhidas, pois estão ativas no mercado com os mesmos direitos civis e trabalhistas há muito menos tempo que os homens, além de sofrerem os impactos da dupla jornada de trabalho (familiar e profissional). Após análise de dados, foi averiguado que as mulheres no setor varejista sofrem com impactos negativos gerados pelo estresse ocupacional, de modo que as três dimensões do conflito trabalho-família são atingidas em algum nível, principalmente a dimensão tensão, pois os danos averiguados nela se estendem a doenças. Isso fomenta a necessidade de compreensão do ambiente organizacional, bem como seu estudo, com o intuito de manter o bem-estar físico e psicológico dos colaboradores, evitando assim, problemas crônicos à saúde e a baixa produtividade em meio ao mercado competitivo.

**Palavras-chaves:** **Estresse ocupacional, mulheres, conflito, trabalho, família.**

## **ABSTRACT**

Companies around the world have human capital, regardless of their size or reach within the economy. Society has an influence on the market, making studies on organizational environments necessary. This work brings a new perspective on occupational stress, connecting it to the theory of Greenhaus and Beutell (1985) regarding the dimensions of the Work-Family Conflict (time, tension, and behavior). The research is quantitative and descriptive, using a semi-structured online questionnaire as a means of data collection. The target audience of the survey was thirty-six women working in the retail market. The respondents were chosen because they have been active in the market with the same civil and labor rights for much less time than men, in addition to suffering the impacts of double workday (family and professional). After data analysis, it was found that women in the retail sector suffer from negative impacts generated by occupational stress, so that the three dimensions of the work-family conflict are affected at some level, especially the tension dimension, as the damage found in it is extend to diseases. This fosters the need to understand the organizational environment, as well as its study, to maintain the physical and psychological well-being of employees, thus avoiding chronic health problems and low productivity in a competitive market.

**Key-words: Occupational stress, women, conflict, work, family,**

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 – Formatos Varejistas.

Quadro 2 – Níveis relacionados ao processo de compra.

Quadro 3 – Funções do Varejo.

Quadro 4 – Estrutura do questionário

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 – Idade das respondentes.

Gráfico 2 – Estado civil das respondentes

Gráfico 3 – Quantidade de filhos das respondentes

Gráfico 4 – Cargo ocupado pelas respondentes.

Gráfico 5 – Tempo de atuação no varejo.

Gráfico 6 – Doenças ou reflexos negativos relacionados ao estresse ocupacional.

# SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	13
1.1 <i>Contextualização e delimitação do tema</i>	13
1.2 <i>Justificativa</i>	13
1.3 <i>Questão de pesquisa</i>	15
1.4 <i>Objetivo geral e específicos</i>	15
1.5 <i>Aspectos metodológicos</i>	16
1.6 <i>Estrutura geral da monografia</i>	16
<b>2 ESTRESSE OCUPACIONAL</b>	18
2.1 <i>Doenças decorrentes ou agravadas pelo estresse ocupacional</i>	21
2.1.1 <i>Insônia</i>	21
2.1.2 <i>Ansiedade</i>	21
2.1.3 <i>Depressão</i>	22
2.1.4 <i>Transtornos alimentares</i>	23
2.1.5 <i>Síndrome de Burnout</i>	24
<b>3 CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA</b>	26
3.1 <i>Contexto sócio-histórico da mulher</i>	26
3.2 <i>Configuração do ambiente familiar</i>	30
3.3 <i>A mulher no mercado de trabalho</i>	34
3.4 <i>O Conflito Trabalho-Família</i>	38
3.4.1 <i>Dimensão tempo</i>	42
3.4.2 <i>Dimensão tensão</i>	43
3.4.3 <i>Dimensão comportamento</i>	44
<b>4 O SETOR DO VAREJO</b>	47
<b>5 METODOLOGIA</b>	51
4.1 <i>Tipologia da pesquisa</i>	51
4.2 <i>População e amostra</i>	51
4.3 <i>Coleta de dados</i>	51
4.4 <i>Análise de dados</i>	52
<b>6 ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO DE RESULTADOS</b>	54
6.1 <i>Perfil das respondentes</i>	54
6.2 <i>Dimensão tempo</i>	58
6.3 <i>Dimensão tensão</i>	59
6.4 <i>Dimensão comportamento</i>	60
<b>7 CONCLUSÃO</b>	62

<b>REFERÊNCIAS .....</b>	65
<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO .....</b>	71

## 1 INTRODUÇÃO

### 1.1 Contextualização e delimitação do tema

As mudanças sociais, econômicas e tecnológicas que aconteceram nas últimas décadas tiveram impacto direto no mercado de trabalho e em como o trabalhador se encaixa e se enxerga nesse ambiente. Isso ocorre a partir das mudanças no cenário mercadológico, que exigiram aumento de produtividade, atrelando a sobrevivência das empresas à sua capacidade de adaptação às novas demandas em um mercado cada vez mais competitivo. Especialmente, às organizações com fins lucrativos, que representam a maior parte das instituições no mundo. Diversos fatores foram se intensificando e se transformando dentro do cenário de um profissional da era globalizada (FONSECA, 2005).

Consequentemente, a alta competitividade entre as empresas demanda maior dedicação ao trabalho por parte dos colaboradores. O excesso dessas duas variáveis acaba ocasionando desgastes físicos e psicológicos no ser humano, impactando negativamente não só na sua produtividade, mas também no âmbito familiar daquele indivíduo.

A presença da mulher no ambiente de trabalho é bem mais recente do que os papéis que ela desempenha dentro da família. Sob essa perspectiva é possível afirmar que, na vivência da mulher, os âmbitos profissional e familiar se conectam de modo a impactar um no outro de forma mais intensa (GONTIJO, 2005).

### 1.2 Justificativa

Bruschini (2007) comenta dados referentes ao Censo do Ensino Superior de 2005 (Ministério da Educação), que indica a significativa presença de mulheres (62%) entre os formados em alguma graduação no Brasil. Dados mais atuais, referentes a 2016 feitos pelo INEP (2017) revelam que no panorama do ensino superior 57,2% dos estudantes de graduação são mulheres. A autora comenta que estes dados necessitam de uma análise cautelosa já que até mesmo em situações onde as mulheres têm maior grau de instrução ainda existam estigmas presentes sobre a “feminização” de algumas profissões, normalmente possuindo algum

estereótipo de inferioridade, como a Enfermagem, por exemplo. Bruschini (2007) chama isso de “guetos” femininos. Siqueira (2002) fala sobre como os guetos profissionais são passíveis a naturalização de certas concepções, como atrelar determinadas profissões que demandam do cuidado de outra pessoa permanecerem “femininas”.

Mesmo com a inserção das mulheres no mercado de trabalho de forma concreta e conquistando os mesmos direitos civis e trabalhistas que os homens, em grande maioria das vezes, elas têm que lidar com uma dupla jornada de trabalho (profissional e familiar). Sendo assim, ficam mais propensas a se encaixarem no que Greenhaus e Beutell (1985) conceituaram como Conflito Trabalho-Família. Eles averiguaram como um ambiente pode ter influência no outro, porém trazendo reflexos negativos aos indivíduos, caracterizando-os em três dimensões: tempo, tensão e comportamento.

A constante busca por equilíbrio entre o ambiente familiar e profissional ainda é complicada em muitos casos, principalmente quando o trabalho exige muito tempo e dedicação, como no mercado varejista. O empenho excessivo em mostrar-se disponível e produtivo, além das situações problemáticas dentro e fora do horário de trabalho, podem iniciar ou agravar quadros de desgastes físicos e psicológicos.

O varejo consiste na venda de produtos e/ou a comercialização de serviços ao consumidor final. O diferencial no varejo está presente na prestação de serviço, pois os colaboradores precisam lidar com clientes de forma direta e indireta, sendo necessário o devido treinamento e capacitação profissional, além de uma real atenção dos gestores sobre a qualidade de vida no trabalho (JABOR; LEITE; HORA; 2014).

Em 2019, o varejo apresentou um desempenho significativamente superior na economia como um todo. O Varejo Restrito (que não inclui automóveis e materiais de construção) foi de 1,8%, contra 1,1% do PIB nacional. Movimentando R\$ 1,4 trilhão, o Varejo Restrito equivale a 19,24% do PIB. O Varejo Ampliado, por sua vez, alcançou R\$ 1,91 trilhão em 2019, com crescimento real de 3,9% em relação ao ano anterior, e representando 26,2% do PIB total (IBGE, 2020).

No Brasil, a adaptação a esse novo panorama tem provocado alguns impactos negativos aos trabalhadores. Um dos assuntos discutidos por estudiosos é o estresse ocupacional e suas consequências na vida daquele indivíduo. O estresse ocupacional pode ser caracterizado como um conjunto de perturbações psicológicas

ou sofrimento psíquico associado às experiências de trabalho, de modo a também impactar na saúde física do profissional (PRADO, 2016).

A ideia desta pesquisa iniciou-se com base na pesquisa realizada por Bandeira e Ipiranga (2017), que analisou a vivência de mulheres empreendedoras e a sua ligação com o Conflito Trabalho-Família. No entanto, o objetivo deste trabalho é analisar se o estresse ocupacional impacta nas dimensões tempo, tensão e comportamento presentes no conflito trabalho-família.

O presente trabalho tem o intuito de trazer uma nova visão sobre o CTF, em uma perspectiva focada nos impactos do estresse ocupacional vivenciado por mulheres no setor de varejo utilizando a teoria criada por Greenhaus e Beutell (1985). Isso se deve a necessidade de compreensão sobre o capital humano dentro das organizações, de modo a tentar compreender como o ambiente pode ter influência sobre o indivíduo e sua produtividade.

### *1.3 Questão de pesquisa*

Qual a influência do estresse ocupacional no conflito trabalho-família em mulheres do setor de varejo?

### *1.4 Objetivo geral e específicos*

Em face da contextualização e da questão de pesquisa apresentadas, foi definidos o seguinte objetivo geral: Investigar a influência do estresse ocupacional no conflito trabalho-família em mulheres do setor de varejo. Para tanto, os seguintes objetivos específicos forma propostos:

- 1) Observar a influência do estresse ocupacional na dimensão tempo do conflito trabalho-família em mulheres do setor de varejo;
- 2) Observar a influência do estresse ocupacional na dimensão tensão do conflito trabalho-família em mulheres do setor de varejo;

3) Observar a influência do estresse ocupacional na dimensão comportamento do conflito trabalho-família em mulheres do setor de varejo;

### *1.5 Aspectos metodológicos*

Esta pesquisa é caracterizada como descritiva e de caráter quantitativo, realizada mediante pesquisa de campo, com dados levantados por meio de um questionário semiestruturado em escala Likert, utilizando as mulheres atuantes no mercado varejista como público-alvo. A análise dos dados coletados foi realizada com técnicas de estatística descritiva e apresentada, por meio de tabelas e gráficos, com a intenção de uma visualização mais dinâmica dos resultados.

### *1.6 Estrutura geral da monografia*

O presente trabalho está dividido em nove seções. A primeira se refere a introdução, expondo de forma simples e objetiva do que se trata esta pesquisa, qual seu intuito, aspectos metodológicos e qual sua estrutura.

A segunda seção ressalta o conceito de estresse ocupacional, além dos reflexos negativos e doenças que podem ocorrer ou serem agravadas considerando que o ambiente laboral está prejudicando o indivíduo.

A terceira seção se refere ao contexto sócio-histórico da mulher, desde seu papel familiar até sua inserção no mercado de trabalho, bem como as dimensões do conflito trabalho-família a serem analisadas.

A quarta seção desta pesquisa aborda o setor do varejo, onde é comentado sua estrutura, funções, alcance econômico no Brasil e a importância de seu estudo para o mercado atual.

Em seguida, a quinta seção apresenta os aspectos metodológicos utilizados durante a pesquisa teórica, aquisição e análise de dados.

A sexta seção é composta pela análise de dados e discussão de resultados, tomando como base a teoria reunida nesta pesquisa.

A sétima seção consiste na conclusão de pesquisa, expondo quais os principais resultados e confrontando-os com os objetivos deste trabalho.

A oitava seção expõe quais referências foram utilizadas para o embasamento desta pesquisa.

Por fim, a nona seção apresenta o apêndice, sendo este o questionário utilizado com as respondentes desta pesquisa.

## 2 ESTRESSE OCUPACIONAL

O trabalho ocupa um papel central dentro da sociedade há séculos, sendo associado a um fator relevante na formação da identidade e inserção social dos indivíduos. Nas últimas décadas, a avaliação sobre o que engloba a dimensão psicossocial no trabalho e quem o pratica vêm sendo objeto de estudo por pesquisadores em diversas áreas, onde relacionam a saúde ao trabalho. Isso pode ser verificado nas inúmeras propostas teóricas e metodológicas com o intuito de apresentar modelos para o estudo do assunto em diversas perspectivas.

Pensando nesse contexto, o bem-estar visando o equilíbrio entre as expectativas profissionais e a concretização destas é um dos fatores que englobam a qualidade de vida de alguém ativo no mercado de trabalho. Isso pode ocorrer a partir da satisfação do que tange o trabalho, como a renda obtida através dele, o cargo ocupado, objetos adquiridos, qualidade de habitação ou qualquer tipo de condição subjetiva, como segurança, privacidade e afeto, bem como relações de apoio e reconhecimento social (CARDORSO, 1999).

A satisfação alcançada com atividades de trabalho tem estão atreladas ao desenvolvimento nas áreas da vida de um ser humano. Para essa relação ser saudável existe uma dependência em alto nível de suportes afetivos e sociais que o indivíduo recebe durante sua carreira profissional. Para Abreu et al. (2002), o suporte afetivo ocorre quando o indivíduo possui um ou mais relacionamentos onde sente que pode compartilhar preocupações, amarguras e esperanças, de modo a trazer-lhe conforto, segurança e confiança. Já o suporte social é aplicado quando o quadro de relações gerais vai se constituindo de forma natural entre aquele indivíduo e colegas de trabalho, vizinhos e conhecidos, que consequentemente possam vir a se tornar parte do suporte afetivo.

Graças a tecnologia e o contexto de competitividade no mercado, o ambiente de trabalho vai muito além dos espaços físicos das empresas. Atualmente é possível acessar e realizar quase todas as atividades através de celulares, tablets e notebooks. Por consequência, as pessoas dedicam ainda mais tempo a seu trabalho, mesmo que ultrapasse sua carga horária, possibilitando o surgimento de uma das doenças mais comuns no século XXI: o Estresse.

O estresse é estudado há muitos anos e a primeira vez que foi conceituado foi pelo Dr. Hans Selye, em 1936, quando afirmou que: "O estresse é um processo vital

e fundamental onde pode ser dividido em dois tipos, ou seja, quando passamos por mudanças boas, temos o estresse positivo e quando atravessamos alguma fase negativa, estamos vivenciando o estresse negativo" (ROCHA, 2005, p. 156).

Martins (2011) afirma que Selye foi um dos pioneiros nas pesquisas relacionadas ao estresse, tentando compreender como cada organismo reagia ao ser exposto a diversas situações danosas. Ele estudou os impactos do estresse de forma biológica e, a partir de sua visão, alguns autores abrangem o estresse para áreas psicológicas, causadas por uma mudança brusca, imposta por uma situação externa, de modo a se tornar algo frustrante e difícil de lidar (HELMAN, 1994). Outra perspectiva é de que o estresse também pode ser definido como um referente para descrever ou definir uma situação muito tensa, ao ponto de causar danos ao indivíduo (LIPP, ROCHA, 1994).

Selye concluiu que os organismos, apesar de se adaptarem de maneiras diferentes, existiam três estágios semelhantes:

- I. Reação breve de alarme mediante apresentação aguda do agente danoso;
- II. Período de resistência a partir da permanência do agente danoso;
- III. Exaustão do organismo, que ocorre após a apresentação crônica do agente, podendo levar o organismo à morte.

Benevides (2002, p 28-29), explica as mesmas fases da seguinte forma:

- I. Fase de Alarme: é a fase em que o organismo é exposto ao agente estressor, quando se ativa o estado de alerta;
- II. Fase de Resistência: a ativação do organismo permanece, entretanto, manter a fase de alarme no mesmo patamar levaria o organismo rapidamente à exaustão e, em consequência, a morte.
- III. Fase de Esgotamento: persistindo o agente estressor, o mecanismo de adaptação se rompe, reaparecendo os sintomas da etapa de alarme, com consequente deterioração do organismo.

As pesquisas relacionadas ao tema foram abrangendo de biológicas para psicológicas e sociais. A partir desses conceitos, é possível notar a semelhança com que o ser humano normalmente lida com situações emocionalmente estressantes.

O estresse psicológico e emocional estão relacionados à subjetividade humana, tanto da percepção de sua ocorrência, como na resposta do indivíduo a ele. Isso depende das experiências vivenciadas por cada pessoa, em diferentes ambientes.

Gazzotti e Vasques-Menezes (1999) comentam que a fragilidade emocional incitada pela ausência de suportes afetivos e sociais traz grande sofrimento e angústia, já que o reflexo dessa situação não é sentido apenas na vida privada, se expandindo para as relações de trabalho. Os autores também comentam que a partir do momento que o colaborador se enxerga sem alternativa para compartilhar suas dificuldades, anseios e preocupações, há um aumento considerável na sua tensão emocional, o que pode levar ao surgimento do estresse ocupacional.

O estresse ocupacional ocorre por fatores ligados ao trabalho, sendo este constituído por um conjunto de atividades atribuídas à valores, intencionalidades, comportamentos e representações. O trabalho desenvolvido por um indivíduo é ligado também ao crescimento profissional, reconhecimento e independência pessoal, sendo capaz de gerar na mesma proporção problemas com insegurança, insatisfação, desinteresse e irritação. Nesta interpretação, o trabalho pode favorecer tanto a saúde quanto o adoecimento de alguém (BENEVIDES, 2002).

O estressor é um fator (pessoa ou situação), que provoca sentimentos e pensamentos de tensão, ansiedade, medo ou ameaça a alguém, podendo ter origem interna ou externa. Por conta da subjetividade humana, bem como cultura e valores atribuídos a um indivíduo, a extensão dos danos provocados por esses fatores estão diretamente ligados e dependem da vulnerabilidade de cada pessoa (KUREBAYASHI, 2012).

Quando um estressor abala o indivíduo, ele passa a ficar alerta ao que acontece em meio àquela ocasião, reagindo, por exemplo, com nervosismo. Ao notar que aquilo o afeta negativamente ele pode manter-se ligado ao fato ocorrido, ainda alerta para não se abalar, mas o esforço empregado nesta ação vai lhe cansando mentalmente até resultar em exaustão. Para além dessa tentativa, outra possibilidade é que, caso a situação tenha um impacto muito profundo, o indivíduo possa desenvolver alguns problemas em decorrência do estresse (BENEVIDES, 2002).

## *2.1 Doenças decorrentes ou agravadas pelo estresse ocupacional*

Considerando como o estresse ocupacional pode ter diversas consequências aos indivíduos, sendo estas físicas e psicológicas, nesta seção será abordado as principais doenças relacionadas ao assunto, assim como seus reflexos dentro e fora do ambiente organizacional.

### *2.1.1 Insônia*

O sono é um importante aliado para o alívio do estresse. De acordo com Silva (2013), o estresse ocupacional pode levar o profissional a desenvolver distúrbios do sono, como bruxismo e sonambulismo. Além disso, o indivíduo também pode ter extremo cansaço e baixo desempenho no nas atividades laborais. Diante do cenário competitivo de maneira interna e externa as empresas, as consequências da insônia podem ser determinantes para manter o próprio emprego.

Savioli (2019) comenta que no momento de repouso nosso corpo se recupera física e mentalmente. Indivíduos que apresentam privação de sono por conta do trabalho desempenhado ou do estresse atribuído a esse ambiente tendem a apresentar mais problemas relacionados ao sedentarismo, ganho de peso de maneira inadequada e exaustão física.

### *2.1.2 Ansiedade*

A ansiedade pode ocorrer como uma resposta ao estresse, onde o agente estressor não está necessariamente presente. Isso porque o indivíduo pode estar passando por um processo inconsciente sobre a situação.

No dia a dia, as pessoas experimentam certos níveis de ansiedade como um sentimento vago em resposta a um acontecimento minimamente ameaçador, onde o indivíduo não sabe ou tem dificuldade de identificá-lo. Dessa forma, pode até ser compreendida como um estado rápido de nervosismo, tendo como manifestação física taquicardia e boca seca. Enquanto estiver restrita a parte de um processo adaptativo, a ansiedade reduz o nível de tensão em relação ao estressor. Caso se torne crônica, impede o sujeito de lidar diretamente com o que está acontecendo ao seu redor.

De acordo com Taylor (1992), a ansiedade acontece em diferentes níveis. Pode ocorrer de forma leve, mantendo a pessoa mais alerta física e mentalmente para o que ocorre ao seu redor, ou de modo mais profundo, tornando o indivíduo incapaz de reagir ou levá-lo a reações aparentemente sem sentido e irracionais. O autor comenta que a ansiedade ocorre mais frequentemente na população como forma de adaptação a situações que envolvam uma ameaça à integridade biológica, um conflito simbólico inconsciente e, até mesmo, a uma ameaça ao conceito sobre si.

Spielberger e Sarason (1975) e Spielberger e Gorsuch (1979) são os principais autores sobre o tema. Eles afirmaram que existem dois tipos de conceitos referentes a ansiedade: ansiedade-estado e ansiedade traço.

O primeiro se refere a uma condição transitória de tensão em relação a uma conjuntura julgada como ameaçadora, porém sem a identificação do objeto de perigo, sendo este simbólico, inespecífico e de modo antecipado, logo, a intensidade e o tempo que isso leva pode variar em função do estímulo estressor com o qual se depara.

O segundo conceito relaciona as diferenças individuais relativamente estáveis de cada pessoa com a propensão para a ansiedade. Trata-se de uma pré-disposição ou tendência daquele sujeito para vivenciar a ansiedade. Isso ocorre por causa das particularidades envolvendo o indivíduo.

As manifestações durante um estado de ansiedade podem incluir alterações dos batimentos cardíacos, na respiração e pressão arterial (seja ela baixa ou alta), inquietação, inquietação, tremores e aumento da sudorese, além de apreensão e falta de ação.

A intensidade desses reflexos negativos e a duração desse estado é determinado pela persistência referente a interpretação individual do fator estressor como ameaçador e por respostas advindas do autoconhecimento.

### *2.1.3 Depressão*

O estresse e a depressão são problemas que atingem a humanidade há séculos, nunca foi tão discutida e estudada como no período contemporâneo, seja analisando as respostas do organismo, especialmente as indesejáveis quando geradas por diversos tipos de estressores, quanto por condições patológicas importantes do ponto de vista da saúde individual e coletiva.

A depressão é um transtorno afetivo ou relacionado ao humor que afeta também funções orgânicas e de pensamento, tendo como principais características, sentimentos contínuos de tristeza, ansiedade, culpa, baixa autoestima, insônia, distúrbios de apetite, fadiga, dificuldade de concentração, entre outros sintomas. Estes podem perdurar por semanas, meses ou anos. Ainda existem divergências teóricas sobre o que exatamente causa a depressão, mas é sabido que existem algumas situações que podem agravar o quadro de alguém com essa doença, como o consumo decorrente de drogas, algumas condições clínicas e, é claro, eventos estressantes (WECKER, 2006).

Esta doença pode se manifestar através de um transtorno ou uma síndrome, quando um grupo de sintomas se manifesta simultaneamente, como a tristeza associada a outros problemas, dentre eles a perda de interesse durante as atividades desenvolvidas, sentimento de desvalia, entre outros (LIMA, 2004).

De acordo com Prado (1997), o sintoma depressivo pode ocorrer em diferentes quadros clínicos, como o transtorno de estresse pós-traumático e em resposta a estressores psicossociais. Enquanto isso, a síndrome depressiva inclui alterações de humor e alterações cognitivas, psicomotoras e vegetativas. O autor ainda comenta que a psiquiatria define a depressão como um transtorno mental caracterizado por desânimo, sensação de cansaço e, em inúmeros casos, ansiedade em diferentes graus de intensidade. Apesar de atualmente a doença ser muito discutida e estudada, a depressão ainda demanda um melhor entendimento do ponto de vista psicológico, etiológico e farmacológico, o que a torna uma doença bastante complexa.

#### *2.1.4 Transtornos alimentares*

Estudos têm apontado um crescimento na incidência dos transtornos alimentares e isso pode estar relacionado ao maior conhecimento e divulgação sobre o assunto, principalmente nos casos em que a pessoa é levada a um diagnóstico mais preciso (BORGES et al., 2006). Quando isso ocorre, normalmente, as pessoas recorrem a clínicas especializadas, cada vez mais populares por trazerem um serviço mais especializado.

Os transtornos alimentares são considerados doenças patológicas, tendo como principal característica alterações no comportamento alimentar. De acordo com

Bucaretschi e Cordás (2003), eles ocorrem com mais frequência nas mulheres, representando 90% dos casos clínicos. Esses transtornos são mais comuns em mulheres jovens e com elevados índices de morbidade e mortalidade. No entanto, a prevalência dessas patologias é baixa, variando entre 0,5 e 4,2% dos casos.

Os transtornos mais comuns são: anorexia nervosa, bulimia nervosa, Transtorno da Compulsão Alimentar Periódica (TCAP).

A anorexia nervosa ocorre quando uma pessoa diminui consideravelmente a quantidade de alimentos durante um longo período, ou, na pior das hipóteses, para de comer, deixando de ingerir os nutrientes necessários para manter um estado saudável.

A bulimia nervosa se trata de práticas compensatórias inadequadas para manter o controle de peso, como vômitos, uso de diuréticos sem prescrição médica e laxativos.

O TCAP é caracterizado pelo consumo de grandes quantidades de alimento em um curto período atrelado a sensação de perda de controle sobre a alimentação e, por consequência o ganho de peso.

De acordo com Lourenço (2016) existem diversas fontes que podem ocasionar a esses tipos de comportamento, como a ansiedade, depressão e estresse ocupacional. Isso faz com que a pessoa relate o ato de comer ao alívio de suas emoções negativas, de modo a compensar o sofrimento momentâneo.

O fundamento dos transtornos alimentares é multifatorial, sendo importante investigar sua ligação com o ambiente de trabalho, considerando que a inserção no mercado pode favorecer a saúde ou a doença, a depender de como o indivíduo lida com as atividades laborais, além do ambiente e das pessoas que o cercam.

### *2.1.5 Síndrome de Burnout*

A Síndrome de Burnout, que também é conhecida como um esgotamento profissional, teve sua primeira descrição feita pelo psicólogo Herbert J. Freudenberger, em 1974. Ele afirmou que esta síndrome se tratava de um conjunto de sintomas médicos-biológicos e psicossociais desenvolvidos a partir de uma demanda excessiva de energia no ambiente de trabalho (CIALZETA, 2013).

McCray et al. (2008) afirma que, atualmente, Burnout é definida a partir de três princípios. O primeiro é a exaustão emocional, na qual o indivíduo sofre uma perda

da energia emocional acima do que é considerável normal em decorrência do trabalho que exerce. O segundo se refere a despersonalização, ou seja, uma sensação constante de distanciamento emocional do que envolve o trabalho exercido. O terceiro e último princípio é a baixa realização pessoal, onde a pessoa tem baixa autoestima profissional, resultando em pouca qualidade no trabalho, além de baixa produtividade. Desta forma, Burnout acaba sendo uma consequência prolongada ao estresse ocupacional crônico.

Diaz (2007) comenta que para o indivíduo ser diagnosticado com Síndrome de Burnout ele passa por quatro fases, que se desenvolvem no ambiente de trabalho. São elas:

- Idealismo: o trabalho é tido como interessante e preenche as necessidades do indivíduo por um determinado período;
- Realismo: as expectativas iniciais sobre aquele ambiente não foram supridas, ou seja, o que envolve o trabalho (necessidades, recompensas e o reconhecimento) não satisfaz mais o indivíduo;
- Estagnação e frustração: o entusiasmo e a energia iniciais empregadas nas atividades laborais se transformam em fadiga crônica e irritabilidade; e
- Apatia: a pessoa tem a sensação de desespero, fracasso e perda da autoestima e autoconfiança, sendo outra possibilidade de sentimento, a falta de vontade de permanecer no trabalho.

Burnout é uma síndrome com diagnóstico complexo, já que suas sequelas são variáveis em termos psicológicos, implicações físicas e alterações de conduta social.

No que tange as implicações psíquicas, o sujeito diagnosticado responde de forma inadequada à tensão e aos outros estímulos gerados no trabalho. Ele passa a ter dificuldade de aprendizagem e dedicação em suas atividades, desinteresse sobre o que envolve a rotina de trabalho, pode ter insônia e pesadelos, sentir-se impotente e apático, ou, até mesmo, cortar os laços afetivos e evitar novos vínculos com as pessoas ao seu redor, de modo a se isolar socialmente (PRINS, 2009).

### **3 CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA**

Considerando como o estresse ocupacional pode afetar um indivíduo para além do meio laboral, o presente trabalho traz o conflito trabalho-família como forma de conectar o ambiente profissional e familiar na existência de conflitos agravados pelo estresse ocupacional.

Na seguinte sessão será exposto um pouco do contexto sócio-histórico da mulher, para contextualização da sua presença em sociedade. Logo em seguida, será apresentado a configuração do ambiente familiar, com o intuito de assimilar os papéis desenvolvidos pela mulher. O tópico sobre a mulher no mercado de trabalho é apresentado para visualizar a sua presença dentro das organizações. Por último, o conflito trabalho família é apresentado, bem como suas dimensões.

#### *3.1 Contexto sócio-histórico da mulher*

No início da humanidade, a partir do surgimento das relações familiares homens e mulheres tinham certos papéis pré-estabelecidos socialmente. Elas eram educadas com o objetivo de cuidarem da casa, dos filhos e das necessidades do marido, não havendo grande grau de instrução educacional e, por consequência o afastamento dessas mulheres do mercado de trabalho (OST, 2009).

Observando inicialmente uma perspectiva global, a inclusão da mulher no mercado de trabalho de forma mais substancial foi quando a I e II Guerras Mundiais ocorreram (1914-1918 e 1939-1945), sendo o momento em que milhares de homens foram convocados pelo exército de seus respectivos países e se dirigiam as frentes de batalhas. Por conta disso, as mulheres tinham que assumir o lugar dos pais, maridos, filhos e até mesmo conhecidos no mercado de trabalho. É inegável a quantidade de homens mortos em batalhas e os sobreviventes que voltavam para seus lares diversas vezes estavam incapacitados ou deficientes, necessitando que as mulheres continuassem a exercer seus trabalhos.

Priore e Bassnezi (1997) comentam que no início do século XX, com os avanços tecnológicos e a solidificação do sistema capitalista, boa parte da mão de obra feminina foi direcionada para as fábricas. Os cargos administrativos eram ocupados basicamente por homens e, independente do cargo, a diferença salarial entre homens e mulheres por motivos de gênero era comuns. Algumas formas de

exploração perduraram durante muito tempo, como as jornadas de trabalho entre 14 e 18 horas em fábricas, onde as diferenças salariais eram acentuadas. A justificativa desse ato estava centrada no fato de o homem trabalhar e sustentar a mulher. Dessa forma, não havia necessidade de a mulher ganhar um salário equivalente ou superior ao do homem, pois já se supunha que o grande provedor da casa não era ela.

Embora desigualdades fossem existentes, alguns avanços foram conquistados, baseados na reflexão sobre como as rotinas de trabalho em fábricas eram longas e exaustivas. Desse modo, algumas leis passaram a reger assegurando a mulher direitos trabalhistas iguais aos homens. Por exemplo, na Constituição de 1934 que o valor a ser pago aos trabalhadores caso um determinado cargo fosse assumido deveria ser igual, independentemente de ser um homem ou uma mulher. A luta feminina pelos direitos iguais também atingiu mulheres grávidas, pois uma lei foi criada impedindo organizações de colocá-las trabalhando quatro semanas antes e depois do parto e impedindo a demissão das mesmas pela existência da gravidez.

Pode-se observar se comparado aos parâmetros de hoje esses direitos adquiridos ainda são pequenos e não necessariamente o ideal considerando as longas jornadas de trabalho exercidas na época, porém é visível que os avanços das mulheres dentro do meio trabalhista estavam acontecendo.

De acordo com Hoffmann e Leone (2004), na década de 1970 a participação de mulheres na atividade econômica se intensificou, pois existia um contexto de expansão na economia brasileira por conta do célere processo de industrialização e urbanização da época. Nessa conjunção, a maioria das trabalhadoras inseridas no mercado eram jovens, solteiras e pouco escolarizadas. A industrialização, na época, provocou profundas mudanças na estrutura empregatícia no Brasil, tento maior peso na atividade produtiva exercida por mulheres.

No caso da mulher, a educação passa a se tornar um fator crucial para mudanças nos papéis femininos no mercado de trabalho e no status em diversos países. Os autores visualizam que a educação tem um lado positivo, no que diz respeito ao aumento da participação da mulher no ambiente de trabalho, já que altos níveis de escolarização resultam na maior possibilidade de inserção no mercado de trabalho, que é em sua maioria dominado por homens.

As instituições repassam valores culturais da sociedade e atitudes de geração a geração de alunos com o intuito de preparar os recursos humanos de uma nação

para um papel produtivo no contexto econômico. No caso dos papéis atribuídos aos gêneros, as meninas são levadas a um papel voltado para o lar, visando o casamento, atividades domésticas e tendo a instrução mediana como suficiente (BOWLES, 1971). Já os meninos são direcionados a uma educação mais aprofundada, orientado a atividades profissionais, visando sempre ser o provedor financeiro de seu âmbito familiar.

Neste contexto, a educação é um meio importante para modificar o papel social atribuído às mulheres, tornando-as mais independentes e com maior possibilidade de serem inseridas de forma ativa e igualitária aos homens no mercado de trabalho. O raciocínio lógico é que, com mais educação, as mulheres possuam o mesmo nível intelectual dos homens presentes no mercado e sejam valorizadas igualmente.

Isso começa a mudar com os movimentos feministas impulsionando de certa forma os valores culturais a mudarem, visando um ambiente social e profissional de mais igualdade para todos. As mulheres vão sendo mais encorajadas a aceitar novas experiências, reconhecendo a relevância do trabalho produtivo e se vendo inserida neste meio, à medida que o desenvolvimento tecnológico, social e econômico vai se intensificando. Isso é afirmado pois, em estudos sobre a diferença de desenvolvimento e urbanização na sociedade, é constatado que locais menos desenvolvidos tendem a possuir mais preconceitos em relação ao trabalho feminino fora do lar (La Raya, 1972).

A globalização possibilitou geração de oportunidades para as mulheres no campo educacional, participação nos avanços tecnológicos, trouxe consigo o avanço da medicina no controle da gravidez, além do movimento feminista, que traz a ideia central de igualdade de oportunidades independente do gênero.

Atualmente, se inserir no mercado de trabalho ainda é um desafio para as mulheres, considerando os diversos papéis que estas podem exercer por opção ou pressão social ainda existente. Com o passar dos anos, a mão de obra disponível no mercado e a própria demografia organizacional estão ficando mais diversas ao considerarem as transformações sociodemográficas.

Nas últimas décadas do século XX, várias dessas transformações puderam ser visualizadas no contexto brasileiro, tais como a queda da taxa de natalidade, uma redução considerável do número de integrantes em uma família, o envelhecimento da população e o maior aparecimento de famílias chefiadas por mulheres (BRUSCHINI, 2007).

A partir dessa linha de raciocínio é possível compreender que, do século XX até os dias atuais, o âmbito empresarial mudou rapidamente, considerando que inicialmente, o setor administrativo era, em sua maioria, composto por homens. Isso fazia com que as mulheres e o próprio mercado não se visualizassem, a princípio, em um ambiente de escritório onde elas pudessem se inserir com facilidade.

Yannoulas (2001) afirma que nas últimas décadas os gestores acabam selecionando pessoas que fazem parte de minorias sociais com o intuito de aumentar a produtividade, criar um ambiente com pessoas diversas evitando a discriminação, e por consequência, aproveitar as distintas formas de recursos humanos disponíveis na sociedade, além de melhorar a imagem da empresa externamente.

Em um contexto organizacional onde inicialmente foi criado uma cultura onde a presença predominante são homens torna-se mais complicado a inserção de mulheres no ambiente de trabalho. Por causa disso, a diversidade de pessoas no ambiente é de suma importância, sendo primordial para melhoria do conforto social e do clima organizacional, pois existe um impacto direto na produtividade dos colaboradores.

Segundo Ferdman *et al.* (2010), a diversidade é um fenômeno complexo, não sendo capaz de se encaixar em nenhuma teoria, pois não é possível que todos seus aspectos sejam englobados para um entendimento completo. A diversidade está presente no contexto atual da globalização e diversas organizações visualizaram este fato como uma vantagem perante seus concorrentes. É claro que em meio a avanços sob esta perspectiva existem organizações em específico, como as escolas, que ainda não foram capazes de estabelecer uma ponte entre a diversidade e o desempenho em grupos, bem como o possível aumento de produtividade em decorrência desta mudança. Os autores chegam a alertar sobre como a presença da diversidade sozinha não é capaz de garantir a existência da inclusão em um determinado ambiente. Ferdman *et al.* (2010) define a inclusão como um senso psicológico de que, de fato, o indivíduo está incluído. A partir disso compreende-se que a inclusão é um elemento indispensável para a promoção do bem-estar dos membros de um grupo, promovendo saúde psíquica de seus membros e tento impacto direto nas atividades exercidas pelos indivíduos no ambiente em que estão inseridos.

Roberson, citado por Ferdman *et al.* (2010) afirma que diversidade e inclusão devem ser visualizados como conceitos diferentes, pois enquanto o primeiro indica de forma mais específica a demografia organizacional, o segundo permite a criação de um ambiente onde existe a possibilidade de total participação de cada membro na organização. Também é ressaltado que os dois conceitos são aspectos que tem a possibilidade de se entrelaçar de forma positiva, já que o grupo, cujos membros se sentirem incluídos, é mais inclinado a capitalizar a diversidade de seus membros.

### *3.2 Configuração do ambiente familiar*

A partir do momento em que o número de mulheres no mercado de trabalho se tornou notório houve uma modificação, que de certo modo ainda está em acontecendo, no que se trata de relações familiares. O aumento da participação econômica das mulheres teve influência direta na modificação da tradicional estrutura familiar, pois em muitos casos elas se tornaram chefes de suas famílias, coisa que se atribuiu aos homens por muito tempo (GALEAZZI, 2001). São chamadas famílias monoparentais, chefeadas por pai ou mãe de um núcleo familiar, onde estes podem ser solteiros, separados, divorciados ou viúvos, e tendo filhos (SANTANA, 2014).

Estudos sobre esse conceito são relativamente recentes, visto que houve uma modificação na vida conjugal nas últimas décadas, onde os papéis de gênero, sexualidade e a configuração familiar tem se alterado e consequentemente se distanciado da estrutura familiar “tradicional”.

Os novos arranjos familiares e as novas configurações nas relações entre homens e mulheres têm viera se tornando mais explícitos e visíveis dentro da sociedade. Concomitantemente, novos relacionamentos fora do padrão da heteronormatividade, a frequência de separações dos casais ou de relacionamentos em que os indivíduos não estão interessados em casamento fazem com que pesquisadores se questionem sobre qual a evolução da família e as repercussões sobre as novas formas de parentalidade, bem como o significado da maternidade (SIMÕES; HASHIMOTO, 2012).

Esse tipo de sustentação familiar, onde a estrutura não é composta, necessariamente, de um pai, uma mãe e seus filhos é uma realidade irrefutável na vida de milhares de brasileiros, por inúmeros motivos. Roudinesco (2003) traz a

afirmação de que a grande questão é que isso sugere a existência de uma “família em desordem”, que dentro do contexto familiar social não deve ser associado ao sentido caótico da concepção de desordem, porém partindo do ponto de vista da existência de outra ordem, nem pior ou melhor e sim diferente do que é dito como padrão.

Quando as mulheres passam a ter filhos sua responsabilidade em casa normalmente aumenta por vontade própria ou por influenciada por convenções sociais de que é um trabalho feminino cuidar de crianças. Torna-se quase impossível não haver uma dificuldade maior ou até mesmo atraso no sucesso profissional por conta disso, fazendo com que as profissionais que possuem filhos procurem empregos mais flexíveis e/ou com jornadas de trabalho menores. Por consequência, acabam recebendo um salário mais baixo. No caso de mulheres acima de 40 anos de idade, o impacto negativo na remuneração é menor, pois existem diferenciais de produtividade, que tendem a diminuir à medida que a idade avança (D'ALONSO, 2008).

Também é afirmado por vários empregadores que existe um grau maior de absenteísmo por parte das mulheres, afetando negativamente a produtividade e os custos operacionais da organização. A maior causa do absenteísmo feminino é atribuída, normalmente, ao cuidado com os filhos, principalmente quando estes estão nos primeiros anos de vida (BARROS, 1995).

A maior rotatividade feminina é outro fator que tem influência direta e negativa nas oportunidades de emprego das mulheres, pois existe um afastamento do mercado de trabalho no período correspondente aos primeiros anos de vida dos filhos. Isso é visto como aspecto negativo para as empresas a partir do momento em que a rotatividade masculina é considerada bem menor, sendo associada a procura de um emprego melhor.

Esse tipo de visão normalmente é oriunda de como a estrutura familiar tradicional é composta, pois o que é mais comum de se ouvir é que o cuidado do lar e dos filhos deve ser responsabilidade maior da mulher, enquanto o parceiro faz menos sacrifícios e cuida primeiramente de aspectos mais relacionados a prover as necessidades financeiras da família.

No início do século XXI, é notável que homens e mulheres vêm contribuindo para o estabelecimento de novas formas de relação e estrutura no contexto sociofamiliar contemporâneo (NEGREIROS; FÉRES CARNEIRO, 2004). A

consolidação das mulheres no mercado de trabalho e, por consequência, sua maior participação no sistema financeiro familiar traz um novo contexto à divisão de tarefas domésticas, onde homens e mulheres compartilham aspectos referentes às atividades educacionais dos filhos, bem como a organização e responsabilidades no dia a dia da família (FLECK; WAGNER, 2003).

De acordo com Levandowski, Koller e Piccinini (2002), tais mudanças, em muitos casos, acabam remetendo a inclusão dos homens no exercício de funções referentes ao cuidado dos filhos e atividades da casa, algo que poucas décadas atrás era tido socialmente como responsabilidade exclusiva da mulher, já que a ela nem mesmo era associada a possibilidade de trabalhar fora de casa. Porém, apesar das mudanças no contexto familiar contemporâneo existirem, as atividades relacionadas a planejar, comandar e acompanhar a rotina diária das crianças ainda é atribuída às mães e não aos pais (WAGNER *et al*, 2005).

Atualmente, os papéis de homens e mulheres no âmbito familiar, em sua maioria, ainda parecem ser definidos pelos moldes arcaicos, onde mulheres são diretamente ligadas ao cuidado dos filhos e da casa, enquanto os homens têm papel coadjuvante nesses cuidados. Eles muitas vezes são expostos como auxiliadores destas responsabilidades, como se não fosse sua obrigação direta como pai ou responsável.

Estudos realizados em diferentes países apontam que, até recentemente, homens e até mesmo as mulheres ainda passavam a crer que a casa e os filhos são de responsabilidade da mulher, enquanto o provedor financeiro seria o homem (ROCHA-COUTINHO, 2003).

Em uma pesquisa realizada pelo IBGE (2008), nas chamadas famílias nucleares brasileiras, a realização dos afazeres domésticos está primordialmente ligado às mulheres. Esse estudo mostrou certos aspectos em relação a desigualdade de gênero perante as atividades e responsabilidades a serem assumidas dentro do âmbito familiar. Nos modelos contemporâneos de estrutura familiar, onde é inegável que os comportamentos sociais sofrem grande influência das novas relações de gênero, ainda é perceptível que mulheres sejam retratadas e ajam como cuidadoras do lar e da prole (IBGE, 2006).

Melo, Considera e Sabatto (2005) consideram que esta realidade pode ser considerada como produto de um cenário antiquado, porém presente que chega ao

ponto de impactar até mesmo dentro das diferenças salariais de homens e mulheres atuantes no mercado de trabalho.

Um estudo realizado por Madalozzo, Martins e Shiratori (2008) aponta que o volume de trabalho doméstico realizado pela mulher está diretamente ligado ao seu rendimento econômico. A partir do momento em que as mulheres estão inseridas no mercado há a necessidade de equidade nos papéis de gênero dentro do ambiente de trabalho. As tarefas devem ser distribuídas e realizadas por homens e mulheres, baseando-se em seus cargos e responsabilidades e não por seu gênero. Segundo os autores, esta situação permite a mulher a possibilidade de assumir maior responsabilidade e prestígio no trabalho, assim como uma remuneração maior. Consequentemente, é preciso dedicar mais tempo ao âmbito profissional. Isso impacta no ambiente familiar diretamente, pois é mais fácil para a mulher barganhar sua ausência na participação de atividades domésticas quando sua remuneração é maior e o desempenho no trabalho exige mais esforço.

Este tipo de situação mostra que, o conceito familiar exposto como comum é oriundo de diversos aspectos sociais e culturais, que se modificam de diversas formas, impactando em vários âmbitos. Pode-se afirmar que estes são instáveis e modificáveis com o passar do tempo e, já que a estrutura familiar recebe impacto diretos destas variáveis, também é considerada mutável entre os estudiosos (SILVA, 2005). Ainda que as estruturas familiares se modifiquem por conta do tempo é interessante observar que mesmo com as diferentes noções socioculturais, que estão presentes em diversas partes do mundo de diferentes formas, o conceito comumente trazido está diretamente relacionado ao modelo da família ocidental.

O modelo da família nuclear, constituído por pai, mãe e filhos tem sido considerado privilegiado na concepção construída historicamente sobre o grupo familiar, atribuído a modelo hegemônico de família tradicional burguesa, monogâmica e patriarcal, oriunda de um casal por laços legais e legítimos (SILVA, 2005).

Estes conceitos que, apesar de se modificarem com o passar o tempo, ainda estão em processo de mudança em relação ao papel que é socialmente atribuído a mulher. É perceptível que a forma como seu papel é atribuído em casa se reflete em como os indivíduos pensam e agem sobre as mulheres fora do ambiente doméstico.

Pensando neste modelo, a mulher sempre foi associada a ocupar um lugar fundamental na estrutura familiar, por meio do papel da maternidade, visto como elemento agregador imprescindível para a sobrevivência da família (FAVARO, 2007).

Desta forma, Luz e Berni (2010) afirmam que, apesar das mudanças existentes atualmente no que se trata da família contemporânea, a diferença de papéis atribuídos e exercidos entre homens e mulheres ainda é uma realidade, principalmente em famílias onde o poder aquisitivo é menor. Na família ocidental, é perceptível que os papéis de homens e mulheres têm se tornado diferentes, embora alguns aspectos considerados antiquados ainda estejam enraizados no contexto familiar.

Isso é um reflexo de como inúmeras mudanças ocorridas no século XX, decorrentes de movimentos sociais como o movimento feminista, tem impacto direto na estrutura trabalhista e familiar atuais, de forma a alterar a identidade e o lugar da mulher nos dois ambientes, que também acabam sendo impactados com as constantes mudanças em suas configurações (MARQUE, 2006).

Em meio a isso, segundo Brustini (2007), a inserção da mulher no mercado de trabalho é caracterizada por progressos e obstáculos ainda existentes, pois se por um lado as mulheres conquistaram novos espaços dentro da sociedade, por outro elas ainda são atribuídas as responsabilidades do lar, de modo a perpetuar o modelo de “família tradicional”.

### *3.3 A mulher no mercado de trabalho*

Entre os vários processos de mediação comercial, as identidades de gênero e sexuais são filtradas e decodificadas pela mídia, unindo-se ao marketing e propaganda dentro do mercado (SOUZA; KNIJNIK, 2007). O que diversas vezes ocorre em meio a isso é a repetição de estereótipos, preconceitos e estigmas, chegando ao ponto de que os indivíduos se sintam prejudicados pelas discriminações provocadas por não se encaixarem no perfil exposto pelo meio midiático.

Isto acontece a partir do que a mídia expõe, descreve e analisa as atividades associadas a homens e mulheres, de forma desigual. Desta forma, é muito mais complicado para uma mulher se sentir capaz e encaixada em um ambiente mais masculinizado, como escritórios, por exemplo. Além disso, existe o agravante de que

os homens terão receio de aceitá-las no mesmo patamar quando o que é exposto, majoritariamente, é que mulheres devem cuidar do lar.

Brito (2000) afirma que é possível comprovar a existência da divisão de gênero no trabalho como fruto da organização do trabalho, ao considerar que a jornada é ilimitada por acoplar tanto o trabalho doméstico como o profissional. Ainda segundo a autora, esta questão é de suma importância quando estudamos a posição da mulher perante a sociedade e as organizações, pois o tempo de trabalho é uma variável que influencia diretamente na dinâmica saúde-trabalho feminina.

Aquilini e Costa (2003) afirmam que a taxa de desemprego, no caso das mulheres, sempre foi superior se comparada a dos homens. O que também é muito comum é a maior facilidade dessas mulheres passarem de desempregadas para inativas perante o mercado de trabalho, pois as representações sociais “normalizam” a ideia de que é melhor uma mulher “cuidar da casa” a trabalhar em uma organização. De acordo com D’Alonso (2008), a mulher consegue assumir uma profissão quando deixa o espaço privado (ex.: casa) para conquistar o espaço público. Uma grande conquista baseado nesta afirmação foi o setor de Educação. A inserção da mulher no mercado de trabalho foi possível graças a ampliação da escolaridade e o ingresso nas universidades por parte da população feminina (BRUSCHINI, 2007). Isso agrupa valor e incentiva uma concorrência mais justa no mercado de trabalho, além de criar mais oportunidades de ascensão profissional para as mulheres.

Autores como Kanan (2010) acreditam que, o motivo de mulheres investirem seu tempo, dinheiro e esforço em educação é com o intuito de buscar alguma vantagem competitiva em relação aos homens, por conta dos critérios seletivos do mercado de trabalho.

Os profissionais hoje necessitam estar em constante atualização de conhecimentos e desenvolvendo habilidades que os façam se destacar perante outros concorrentes, pois os vínculos de trabalho já não são duradouros como antes (HOFMEISTER 2009). “A administração de carreira é uma exigência de qualificação, de especialização e de educação contínua por parte do empregado para que ele possa acompanhar as mudanças tecnológicas e de cenários dos novos tempos” (HOFMEISTER, 2009, p. 12).

Dutra (2002, p. 107) esclarece que “[...] a compreensão do processo de escolhas da carreira por parte de uma pessoa é importante para entender o conjunto de pressões que pesam sobre ela na realização de seu planejamento”.

Atualmente, um profissional despreparado ou desqualificado não é mais aceito nas organizações, visto que existem muitos profissionais se esforçando para se destacar no mercado de trabalho. A pressão e confiança por parte das empresas faz com que os profissionais tenham que modificar sua posta e comportamento para se encaixarem dentro das organizações. Hofmeister (2009, p. 11) enfatiza que:

[...] neste cenário nos deparamos com um mercado competitivo e acirrado, exigente em relação aos seus profissionais através da produtividade, qualidade, melhora contínua, administrando tempo, e também uma mão-deobra acuada por fortes exigências externas em relação à escolaridade, qualificação e aperfeiçoamento, exigências internas como a satisfação financeira, autoestima e automotivação.

No cenário trabalhista feminino também é preciso levar em consideração que as condições salariais das mulheres não vêm, necessariamente de um maior engajamento nos estudos. Observando a situação das mulheres brasileiras, porém sem deixar de lado o fato de que isso acontece com a maioria no mundo, mulheres têm salários mais baixos se comparado aos homens na mesma função. Isso independe de o cargo em questão ser mais alto ou baixo na escala hierárquica da organização. Felizmente, avanços foram constatados, como a inserção da mulher em áreas profissionais consideradas masculinas por muito tempo, como a medicina, advocacia, arquitetura e empreendedorismo (BRUSSCHINI, 2007).

Fontenele-Mourão (2006) afirma que o preconceito advindo de homens em relação a presença de mulheres no ambiente de trabalho geralmente está voltado para a desvalorização da mesma como profissional, pois, de acordo com a autora, a imagem da mulher ainda é projetada de forma a estar ligada à família e aos afazeres domésticos. Essa projeção retrata a suposta inadequação e desempenho menor no âmbito profissional. Ainda é comentado que, apesar desses episódios de preconceitos ainda ocorrerem de forma sutil e explícita nas empresas atualmente, as relações de gênero vêm passando por mudanças, transparecendo a independência da mulher e impactando diretamente nas suas relações com o trabalho, a família e até mesmo sua sexualidade.

Desta forma, é possível visualizar as modificações que estão ocorrendo nas posições hierárquicas das mulheres dentro das organizações, assim como seu

crescimento profissional, além do seu desenvolvimento de competências e habilidades. Dentro deste contexto, o esforço, atitudes e competências estão muito ligados ao que é preciso para uma mulher atingir um alto nível de liderança e destaque como profissional na sua trajetória em uma organização. Dependendo do que for realizado, isso pode impactar de forma positiva ou negativa no âmbito pessoal e profissional. O que sempre deve ser buscado é um equilíbrio entre os dois ambientes, de forma a não existir uma sobrecarga em um deles. De acordo com Silva (2000, p.173):

[...] as boas práticas contemporâneas de gestão organizacional recomendam confiança, abertura, diálogo, tolerância a erros e incentivo ao espírito empreendedor. O modelo gerencial da nova era exige que se mudem os antigos, já superados e tipicamente masculinos conceitos de competição e agressão pelos de cooperação e relações de afetos, essenciais ao processo de humanização.

Na perspectiva de Kanan (2010), existe um aspecto que pode ter influência direta no papel da mulher e qual a valorização dada a mesma quando está inserida em uma organização. Se trata do valor referente a remuneração entre homens e mulheres com mesmo nível educacional e/ou em cargos onde exercem a mesma função. Em sua maioria, apesar de possuírem as mesmas responsabilidades e atividades a serem exercidas, as mulheres costumam ter salários menores. Dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (IBGE 2012), o rendimento médio mensal de trabalho dos homens foi de R\$1.698,00, enquanto mulheres recebiam em média R\$1.238,00.

A partir desses dados, é possível observar que, em certos casos, o gênero dentro das organizações ainda é visto como um fator importante perante a valorização ou a falta dela sobre os profissionais, algo que não deveria ser levado em consideração, pois não diz respeito ao desempenho de atividades dentro de uma função.

Um projeto de lei complementar foi aprovado pelo Senado em 2012 com intuito de colaborar para a existência de equilíbrio perante esta disparidade salarial. O PLC 130/2011 anunciou que, caso uma organização pratique a desigualdade salarial entre homens e mulheres na mesma função estão passíveis a serem punidas com multa. Outro tipo de ação realizada é o Programa Pró-equidade de Gênero, iniciativa do Governo Federal que, através da Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República (SPM/PR), tem por objetivo promover a igualdade de

oportunidade para homens e mulheres inseridos no mercado de trabalho, em organizações públicas e privadas, visando principalmente a isonomia salarial.

As pessoas normalmente desejam a oportunidades de crescimento quando fazem parte de uma empresa, porém em certas situações, mulheres se deparam com situações em que o fato de ser do sexo feminino interfere na possibilidade de ascensão profissional. A percepção de desigualdade nos processos de seleção entre elas e os colegas homens pode gerar sentimentos voltados para desmotivação e desvalorização. Isso se torna mais agravante para mulheres que possuem filhos.

Tadeucci (2009) considera que os indivíduos são influenciados diretamente pela motivação ou a falta dela em seu ambiente de trabalho. Metas profissionais e expectativas pessoais podem ser realizadas de forma diferenciada, bem como resultados podem ser mais gratificantes e melhores se o indivíduo está inserido em um ambiente que propicie a motivação e exista um incentivo real, ao ponto de ser percebido.

Um exemplo é mostrado por Rocha-Coutinho e Coutinho (2011) onde apontam que, no ambiente organizacional público, as mulheres ainda enfrentam situação que as façam se sentir como intrusas no trabalho, em condições que tendem a situá-las em posições de menor notoriedade. É acrescentado que, em empresas geridas por homens, a conciliação entre carreira e família são mais difíceis para mulheres.

### *3.4 O Conflito Trabalho-Família*

Para compreender o conflito trabalho-família em mulheres ativas no mercado de trabalho é preciso ter em mente que sua realidade, por conta de estigmas sociais considerados retrógrados na atualidade, é diferente do que ocorre com os homens.

Muniz (2005) comenta sobre o assunto afirmando como o capitalismo teve influência na inserção das mulheres no mercado, bem como sua presença colaborou para desestabilizar os parâmetros sociais sobre o que ele chama de mundo público (reservado em sua maioria para os homens) e o privado (voltado às mulheres, pois esperava-se que estas permanecessem ligadas somente as atividades domésticas).

A partir do momento em que as mulheres lutaram através de movimento sociais conquistaram os mesmos direitos cívicos e estão em constante luta para serem vistas como profissionais competentes em qualquer que seja a área de atuação no mercado de trabalho. Isso ocasionou na necessidade de ressignificação dos papéis

desempenhados por homens e mulheres, de forma a transcender os papéis tradicionalmente atribuídos aos dois (MARQUES, 2005).

Mesmo com essa ressignificação de papéis, muitas mulheres acabaram se deparando com dificuldades de compatibilizar papéis, pois, apesar dos avanços, ainda possuem dificuldades e desvantagem pessoal no mercado já que ainda existem resquícios da cultura onde elas são as principais, senão as únicas, responsáveis pelo que engloba o ambiente familiar.

À medida que este cenário está composto na realidade de uma mulher, conflitos são cada vez mais comuns e fáceis de se observar. De acordo com Barham e Vanalli (2012), uma dessas manifestações está presente no conflito ocasionado pela sobreposição de demandas familiares e de trabalho. Isso vem ganhando mais notoriedade e novas formas a partir da presença de mulheres na gestão organizacional e dos homens na gestão doméstica, tendo em vista o cenário que compõe as últimas cinco décadas. Este é um exemplo que contempla a inversão de papéis considerando o padrão onde a mulher permanece cuidando do lar e o homem sai para trabalhar.

É perceptível que ao longo do século XXI mudanças organizacionais ocorreram. Têm-se verificado que isso acontece concomitantemente a crescente competitividade e instabilidade no mercado de trabalho, principalmente no que tange o setor privado. As organizações acabam por exigir muito das pessoas que a compõem, de modo que estas estejam sempre visando seu desenvolvimento e crescimento, bem como a manter níveis aceitáveis de bem-estar, satisfação e produtividade no trabalho de forma individual (SIMÕES, 2014).

De acordo com Barham e Vanalli (2012), a atenção dos estudos teóricos sobre a temática de conflito trabalho-família é relativamente recente, que deve ser analisada considerando o contexto histórico presente na época. Nesta pesquisa, trata-se da visualização do momento em que as mulheres começaram a se inserir no âmbito profissional, onde é possível enxergar a mudança na maneira como a “família tradicional” é composta, assim como as consequências desta mudança, mais especificamente o conflito trabalho-família.

Ainda na visão dos autores citados no parágrafo anterior, atrelado a esse movimento de redefinição de papéis masculinos e femininos dentro do contexto familiar é percebido uma reorganização no que tange as funções e responsabilidades no âmbito profissional. É possível enxergar dentro de uma

empresa múltiplos papéis sendo exercidos pelos indivíduos, de modo a evitar possíveis conflitos e manter um equilíbrio nos dois ambientes.

A partir destas mudanças diversos estudos organizacionais foram desenvolvidos visando compreender quais fatores possuem influência direta para o indivíduo e como o conflito trabalho-família estaria inserido em sua rotina.

O indivíduo está sofrendo maior pressão em seu ambiente de trabalho devido às exigências refletidas pela competitividade entre as empresas. No atual contexto, a globalização tem influência direta na disseminação de informações e competitividade no setor privado. As organizações compreendem que o serviço ou produto ofertado com maior rapidez, qualidade e tecnologia estará a frente de seus concorrentes de mercado por possuir maiores chances de captação de clientes. Isso leva tempo, investimento e, principalmente, mais cobranças e dedicação por parte dos profissionais que compõem a organização.

No caso das mulheres, além de provar seu valor e competência com resultados positivos e significativos no ambiente de trabalho, também é possível existir uma pressão ainda maior quando estas ainda lidam com as responsabilidades domésticas, possuindo uma dupla jornada.

O Conflito Trabalho-Família, ou CTF, trata-se de um conceito multidimensional, que segundo Greenhaus e Beutell (1985) comporta um tipo de conflito entre os papéis assumidos por um indivíduo, de modo a existir algum tipo de pressão sobre o papel nos domínios trabalho e família, considerados mutuamente incompatíveis em algum aspecto.

Em certos momentos, é possível ser complicado gerir tantos papéis em tantos ambientes diferentes, pois a postura perante outras pessoas é modificada com o intuito de adequar-se ao momento, trazendo consequências negativas. Isso está diretamente ligado a Teoria da Tensão entre Papéis, que afirma a manifestação do estresse a partir do momento em que um indivíduo não consegue conciliar os vários papéis que desempenha (BUONOCORE; RUSSO, 2013).

De acordo com Kompier (2002), o aumento na intensidade destes fatores gera um aumento de exigências psicológicas e emocionais e chega a ter influência no tempo de trabalho dos colaboradores. O último ocorre, pois, em um ambiente profissional onde o ritmo é acelerado e composto por níveis de pressão relativamente altos, é comum que um clima de incerteza e estresse faça com que a rotatividade aumente ou que o absenteísmo ocorra. Às vezes, por conta do ritmo de

trabalho exigido pelas organizações e da inflexibilidade de horários mulheres escolhem abandonar seus empregos e, em casos extremos, a carreira profissional.

As empresas precisam que seus colaboradores estejam conectados e dispostos a priorizar o trabalho, então adaptações podem ser feitas na dinâmica organizacional e processos de reestruturação, como o *downsizing* e *outsourcing*, sendo uma saída para incentivar o equilíbrio entre os dois ambientes na rotina do indivíduo (FONSECA, 2005).

As primeiras conceituações sobre o trabalho e família foram baseadas na segmentação e em sua grande maioria apresentava os dois ambientes como relativamente independentes e distintos, sempre afirmando ser totalmente possível que indivíduos conseguissem desempenhar suas responsabilidades sem a interferência das experiências vivenciadas no outro ambiente (FRONE, 2003). Entretanto, a partir da década de 1970, as pesquisas de Rapoport e Rapoport (1969), Renshaw (1976), de Kanter (1977) e Pleck (1977) acabam por desmistificar a teoria anterior, argumentando que as atividades, comportamentos, responsabilidades, entre outros fatores que dizem respeito ao ambiente familiar e do trabalho estão conectadas de alguma forma na vida de um indivíduo.

A partir dessas conclusões, diversas teorias sobre quais mecanismos estão conectando os dois ambientes, também chamados de domínios, vêm sendo criadas. Edwards e Rothbard (2000) apresentam seis tipos de mecanismos.

O primeiro se trata da segmentação existente entre os dois ambientes no cotidiano do indivíduo, de forma física ou psicológica.

O segundo diz respeito ao *spillover* (transbordamento ou contágio), que aborda quaisquer experiências, sejam estas emocionais, competências, atitudes ou comportamentos, de modo a afetar outro domínio de forma negativa ou positiva.

O terceiro mecanismo apresentado pelos autores é o de compensação. Este está relacionado a insatisfação em um dos ambientes e que, a partir disso, o indivíduo faz um maior investimento de tempo e energia no outro ambiente.

O quarto é a congruência, onde é afirmado que alguns aspectos como personalidade, comportamento e padrões culturais afetam a vida familiar e profissional por fazerem parte do indivíduo independente do domínio em que estejam inseridos.

O quinto se refere a escassez de recursos, onde existe uma transferência finita de recursos pessoais que o indivíduo possui para gastar nos dois ambientes.

O sexto mecanismo é o conflito, onde os domínios são mutuamente incompatíveis, de modo a ser difícil cumprir as exigências dos dois domínios ao mesmo tempo.

O último domínio citado se refere a pesquisa de Greenhaus e Beutell, em 1985, que buscava compreender quais eram as fontes de conflito entre os papéis que eram desempenhados no ambiente familiar e profissional, além dos aspectos que estavam relacionados diretamente às dinâmicas de realização de atividades e responsabilidades.

Os precursores sobre o conflito trabalho-família revisaram a literatura da época notando como os dois ambientes eram discutidos e chegaram a propor que os conflitos, na verdade, acontecem por conta da incompatibilidade de exigências e condições diferenciadas que compõem as esferas profissionais e familiares. Três dimensões são abordadas por Greenhaus e Beutell (1985), sendo estas tempo, tensão e comportamento, de modo a interligar as consequências dos mesmos nos conflitos sob os dois ambientes.

#### *3.4.1 Dimensão tempo*

No que tange a dimensão tempo é possível observar que existe uma relação inversamente proporcional entre os dois ambientes. O conflito gerado pela dimensão tempo ocorre com muito mais facilidade se comparado com as outras duas dimensões. Isso porque a quantidade de tempo que o indivíduo destina ao trabalho significa menos tempo nas atividades que tangem o ambiente familiar. Principalmente quando se trata de horas extras ou turnos extras em fins de semana.

Na percepção de Zanelli (2010), a partir do momento em que o trabalhador está inserido em um contexto onde, muitas vezes, excede a quantidade diárias em horário correspondente a sua função ele pode não conseguir conciliar sua vida profissional e familiar. O autor comenta que, atualmente existe uma compreensão errônea no que diz respeito ao envolvimento afetivo do trabalhador com seu trabalho e a quantidade de horas de trabalho com eficácia, levando as organizações a acreditar que quanto mais horas trabalhadas maior a produtividade daquele colaborador. Porém, o cansaço físico e mental gerado por horas de trabalho em excesso são componentes que podem ter influência direta no mal desempenho do indivíduo.

Ainda referente a essa dimensão, Chambel (2008) legitima em sua pesquisa o que é afirmado por Greenhaus e Beutell (1985), pois consequências negativas são observadas a partir do momento em que existe uma sobrecarga no tempo despendido no âmbito profissional do indivíduo. Isso ocorre quando o mesmo tem de sobrepor as responsabilidades do trabalho às da família. Esta situação pode gerar conflitos internos, sobrecarga emocional, psicológica e intelectual e, até mesmo, conflitos diretos com as outras pessoas que compõem seu grupo familiar.

Outros aspectos também se tornam presentes nos conflitos gerados e mantidos, principalmente no que tange às mulheres. Matias, Andrade e Fontaine (2011) informam em seus estudos que o papel familiar e doméstico ainda é, em sua maioria, atribuído às mulheres. Estas, quando são mais exigidas no trabalho tendem a perceber e sentir o conflito trabalho-família de uma forma diferente e mais intensa que os homens na mesma situação. De acordo com os autores, existe o favorecimento do desenvolvimento de outros papéis exercidos por seus colaboradores fora do domínio profissional em algumas organizações. Quando postas em prática, as mulheres sentem os efeitos positivos de forma mais intensa e presente do que os homens.

Já na pesquisa de Matias *et al* (2011), a desigualdade de gênero é tratada como um dos elementos essenciais na compreensão da conexão entre o trabalho e a família, pois esta situação leva as mulheres a se sujeitarem a um tratamento e reconhecimento profissional inferiorizado em comparação com homens no mesmo nível intelectual ou no desempenho da função.

A existência desta situação leva a Goulart *et al* (2013) enfatizar que o grande desafio da atualidade é a construção de relações profissionais com maior equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, porém visando também o ambiente familiar e demais grupos sociais em que elas estejam envolvidas.

### 3.4.2 Dimensão tensão

A dimensão tensão analisa como as pressões atribuídas ao papel profissional do indivíduo são incompatíveis com as pressões relacionadas aos demais papéis sociais. Na mesma intensidade, a autonomia e responsabilidades dadas ao colaborador, principalmente em cargos de liderança estão atreladas a maiores exigências por parte de seus superiores, fator que contribui para o aumento de

conflitos familiares. Isso ocorre por maior necessidade de engajamento do indivíduo nas atividades relacionadas ao trabalho. Em contrapartida, quando existe um equilíbrio para o

cumprimento das responsabilidades profissionais fica mais fácil permanecer presente no que tange o ambiente familiar, pois menos pressão é gerada sobre o indivíduo.

O conflito gerado por tensão tem consequências severas e, no pior dos casos, permanentes, sendo estas atribuídas ao estresse ocupacional. O indivíduo pode desenvolver ansiedade, fadiga, depressão, apatia a irritabilidade. É importante ressaltar que uma quantidade de tempo excessivo exigido em um ambiente pode produzir sintomas de tensão, o que sugere a possibilidade de uma conexão entre os conflitos baseados no tempo e tensão (GREENHAUS; BEUTELL, 1985).

### *3.4.3 Dimensão comportamento*

Por último, o conflito baseado no comportamento está atrelado a situações onde padrões comportamentais específicos de um papel não são compatíveis com as expectativas comportamentais de outro papel que o indivíduo possui, sentindo algum tipo de dificuldade de adaptação em um dos ambientes (GREENHAUS; BEUTELL, 1985). Em outras palavras, é a dificuldade de ajustar o comportamento em um dos domínios em que o indivíduo esteja inserido. É bom ressaltar que isso não parte necessariamente do indivíduo. Um exemplo disto é quando uma mulher sofre discriminação no âmbito profissional por não possuir alguma, ou todas, características que, normalmente, são vinculadas à estereótipos historicamente masculinos.

De acordo com Greenhaus e Beutell (1985), percebeu-se que esta dimensão contempla certas contradições presentes nos comportamentos exigidos do colaborador (como imparcialidade, profissionalismo e rigidez) em comparação com o que é exigido no âmbito familiar (como a sensibilidade, ternura e atenção). Esses comportamentos contraditórios acabam contribuindo para a existência do conflito trabalho-família.

Cia e Barham (2006) conseguiram identificar que hábitos comportamentais que provêm do conflito trabalho-família podem ter influência direta no relacionamento entre pais e filhos. Foi observado como a imprevisibilidade no trabalho é um fator que

eleva o nível de estresse no indivíduo. De acordo com os autores, a falta de comunicação entre os colegas de trabalho sobre as dificuldades existentes no domínio familiar resulta em esgotamento, ansiedade e frustração individual. Somado a isso, também é possível que haja uma diminuição na satisfação por atividades pessoais ou no convívio familiar, pois o indivíduo pode sentir altos níveis de cansaço.

Cordeiro e Crouter (2005) afirmaram que o conflito trabalho-família é de natureza bidirecional e recíproca, ocorrendo de duas formas: Interferência Trabalho-Família (ITF) e a Interferência Família-Trabalho (IFT). Ou seja, independente de qual dimensão ou ambiente crie ou facilite a existência do conflito trabalho-família, um domínio tem influência sobre o outro.

Apesar de décadas após a publicação de Greenhaus e Beutell (1985) sobre a temática conflito trabalho-família, o assunto ainda é discutido atualmente e diversas linhas de pesquisa são exploradas, assim como resultados diferenciados são observados e consequências são avaliadas em vários contextos distintos. Além disso, percebe-se como fazer uma conexão entre os dois ambientes foi enriquecedor para outras linhas de pesquisa, sendo possível esclarecer outras questões.

Um exemplo seria a abordagem de Greenhaus e Powell (2006), onde os autores explanam sobre o tema do Enriquecimento Trabalho-Família (conceito oposto ao de Conflito). Já os autores Grzywacz (2002) focam no funcionamento do equilíbrio entre os papéis desempenhados por indivíduos nos dois ambientes.

Essas pesquisas mostram como a temática permanece relevante e como ainda pode ser utilizada como base teórica para pesquisas que comportem o assunto trabalho-família.

Quando o indivíduo chega a vida adulta os ambientes trabalho e família são considerados interdependentes e tomam boa parte do tempo se comparado a outros grupos em que possam estar inseridos. Em um dado momento, a maioria das pessoas passa por dificuldade quando se trata de conciliar os dois ambientes (ALLEN; PADDON, 2015).

Como o comportamento e bem-estar físico e mental é imprescindível para o bom desempenho de papéis por parte do indivíduo o conflito entre o trabalho e a família acaba gerando impactos negativos para as organizações estando em um tipo de “efeito dominó”, pois estas são dependentes dos indivíduos que a compõem. Desta forma, os profissionais de gestão de pessoas ficam diante de um desafio no

que tange o ambiente de trabalho, seu clima organizacional, o acompanhamento de produtividade, etc.

É necessário implantar um planejamento estratégico de modo a inovar a interação entre o trabalhador e os fatores que estão ligados à organização, com o intuito de melhorar o ambiente de trabalho visando a produtividade daquele indivíduo.

## 4 O SETOR DO VAREJO

Levy e Weitz (2004, p. 6) definem varejo como “um conjunto de atividades de negócio que adicionam valor aos produtos e serviços vendidos aos consumidores para seu uso pessoal ou familiar”. Outra definição válida é de Kotler & Armstrong (2003, p.336): “O varejo engloba todas as atividades envolvidas nas vendas de bens e serviços diretamente a consumidores finais para seu uso pessoal, e não empresarial”. Quando se fala de varejo é preciso ressaltar que seus produtos e serviços não abarcam vendas a outras empresas, pois isso configuraria o mercado do atacado.

Desse modo, comprehende-se o varejo como atividade econômica, tratando de operações, finanças, estratégia, internacionalização, gestão de pessoas, inteligência de mercado, entre outros aspectos, sendo estes direcionados a atingir o consumidor final de bens. Existem diversos formatos varejistas. Os principais estão descritos no quadro 1:

**Quadro 1** – Formatos Varejistas.

<b>Loja de especialidade</b>	Foca em categorias de produtos específicos, como lojas de perfumaria.
<b>Loja de departamento</b>	Apresenta diversidade de produtos de grande consumo, como vestuário, mobiliário, decoração, produtos eletrônicos, cosméticos, brinquedos, entre outros.
<b>Supermercado</b>	Estabelecimento comercial de autoserviço, com venda de mercadorias variadas, como alimentos, artigos para limpeza doméstica e higiene pessoal, bebidas, artigos para a casa, entre outros.
<b>Loja de conveniência</b>	Focada em vendas de produtos para consumo rápido.
<b>Varejo online</b>	Comercialização de serviços ou produtos através no ambiente virtual.

<b>Organizações de varejo</b>	Franquias, cooperativas ou conglomerados
-------------------------------	--

Fonte: Adaptado de Kotler e Kotler (2006).

O varejo é diversificado, possuindo vários seguimentos. Dentro destes, os produtos e serviços ofertados possuem alguns níveis, considerando o envolvimento do vendedor no processo de compra. Segue abaixo um quadro conceituando-os:

**Quadro 2 – Níveis relacionados ao processo de compra.**

<b>Autosserviço</b>	Não há vendedores e os produtos estão ao alcance do consumidor.
<b>Serviço limitado</b>	As mercadorias são expostas à venda, porém os clientes necessitam de mais informações e ajuda. As lojas também oferecem serviços como crédito e privilégio de devolução de mercadorias.
<b>Serviço completo</b>	Os vendedores ajudam em todas as operações – procurar, comparar e selecionar.

Fonte: Adaptado de Kotler e Kotler (2006).

Compreendendo isso, é possível notar que o varejo tenta alcançar o consumidor final de diversas maneiras, pois consideram o peso que o comércio tem na movimentação econômica e para a sociedade em geral. A industrialização e o crescimento do consumo impactam diretamente no modo de vida das pessoas. Por conta disso, estas necessitam de estabelecimentos que satisfaçam suas necessidades de compra, sejam essas necessárias ou de bens supérfluos.

No mercado, a competitividade exige que os varejistas atribuam valor dentro da cadeira de distribuição de produtos e serviços. Isso pode ser visualizado dentro das funções do varejo, explicadas no quadro a seguir.

**Quadro 3 – Funções do Varejo.**

<b>Vendas</b>	Oferecer os produtos aos clientes potenciais.
<b>Compras</b>	Comprar uma variedade de produtos de vários fornecedores para revenda.

<b>Crédito e financiamento</b>	Oferecer condições de pagamento que facilitem a compra para os clientes alvo.
<b>Armazenamento</b>	Oferecer estoques e disponibilizar produtos conforme a conveniência dos clientes
<b>Distribuição</b>	Comprar em grandes quantidades e fracionar as ofertas para os clientes.
<b>Informações de marketing</b>	Informar aos fabricantes sobre as condições de mercado e da aceitação dos produtos por partes dos consumidores.
<b>Transporte</b>	Movimentação física do produto até o consumidor final.
<b>Risco</b>	Absorver riscos dos negócios como riscos de manutenção dos estoques e obsolescência dos produtos, entre outros.

Fonte: Adaptado de Camarotto (2009).

Para satisfazer as necessidades dos consumidores, as empresas de varejo precisam ir além do cumprimento básico de suas funções e desenvolver marcas fortes e um serviço diferenciado, com qualidade, não sendo apenas revendedoras de algo. Ailawado e Keller (2004, p.332) reforçam isso seguindo a definição de marca da American Marketing Association, quando comentam que a marca do varejo “identifica os bens e serviços de um varejista e os diferencia daqueles dos competidores”.

Contudo, alcançar esse objetivo não é tão simples, considerando que grande parte do faturamento e do lucro obtidos no varejo provém da venda de marcas de fabricantes, que também são vendidos pela concorrência. Para Kapferer (2004), “a oferta e a comunicação das empresas foram construídas em torno de marcas que herdam, com o tempo, valores imateriais, significados e representações”.

A partir disso, entende-se que as marcas têm influência direta na preferência entre os consumidores, podendo ser determinantes na escolha de um produto ou serviço. Ainda de acordo com o autor citado acima, grandes empresas de referência no varejo querem fortalecer sua imagem vivendo como marcas, no seu próprio imaginário, tentando criar e manter na mente dos consumidores uma preferência por suas lojas e produtos de marcas próprias.

Torella e Souza (2004, p.7) comentam sobre a importância da gestão de marca no contexto do varejo, afirmando que “aval de produtos, serviços e negócios muito mais amplos do que a simples revenda de produtos, atividade original dos setores de distribuição e varejo”.

Para manter os consumidores conectados em um elo mais forte, as empresas no varejo, com o passar dos anos, foram acompanhando as inovações tecnológicas. Estas, por sua vez, se expandiram com rapidez no mercado e a competitividade entre as empresas vem buscando maior interatividade e facilitando o processo de compra do consumidor, além de viabilizar a coleta de dados e informações de mercado em tempo real por parte dos varejistas (PANTANO, 2014).

Um exemplo de empresa que se empenhou em se atualizar tecnologicamente buscando se diferenciar da concorrência, foi a Americanas.com. No ano de 2000, esta empresa virtual surgiu, controlada por uma das maiores varejistas no Brasil, as Lojas Americanas. Esta empresa se consolidou como uma marca tradicional e quase centenária no mercado, possuindo um local de destaque em relação a grande parte da concorrência. Na época, se tornou a maior loja virtual brasileira, adotando uma estratégia multicanal, ou seja, realizando vendas através de lojas físicas e virtual. A partir daí, com o decorrer dos anos, compras online foram se tornando ainda mais comuns e dinâmicas, demonstrando como o varejo se modifica e cria novos caminhos dentro do mercado, além ter um papel importante na economia brasileira.

O envolvimento do varejo no cotidiano das pessoas aponta o impacto desse seguimento na sociedade e na economia. Isso emana da competitividade entre as empresas e resulta em pesquisas e estudos sobre essa fatia do mercado, pois o setor varejista é um dos mais relevantes na economia brasileira.

Considerando a vastidão que envolve o varejo e suas modificações, é possível compreender sua importância dentro do mercado econômico no Brasil e como seu ambiente deve ser estudado de diversas perspectivas.

## 5 METODOLOGIA

Nesta seção são apresentados os aspectos metodológicos relacionados à pesquisa realizada no presente trabalho.

### *4.1 Tipologia da pesquisa*

Esta pesquisa é caracterizada como quantitativa, tendo em vista a forma como os dados foram coletados, mediante questionário com escala Likert, e como foram tratados, por meio de estatística descritiva com auxílio do software Excell. Tara-se de uma pesquisa de campo, de caráter descritivo, uma vez que visa descrever a realidade de um grupo de mulheres, considerando-se a influência entre os temas do conflito trabalho-família e o estresse ocupacional, de modo a se analisar as relações entre variáveis do estudo.

### *4.2 População e amostra*

Nesta pesquisa, mais de um seguimento de varejo foi estudado, como o alimentício, vestuário, brinquedos e eletroeletrônicos, considerando ampliar os resultados de pesquisa. A amostra total foi de quarenta e cinco mulheres ativas no setor varejista.

No que tange ao tipo de amostragem, foi utilizada uma não probabilística chamada "Bola de neve". Nesta amostragem, voluntários são escolhidos pelo pesquisador e estes indicam "conhecidos" com o mesmo perfil para responder entrevistas ou questionário e assim sucessivamente, formando-se redes de referência.

### *4.3 Coleta de dados*

A coleta de dados foi atingida através de um questionário online semiestruturado elaborado com 16 perguntas no modelo de escala de Likert, tendo como opções de resposta: discordo; não concordo, nem discordo; concordo. O questionário foi realizado baseado nas dimensões tempo, tensão e comportamento, do Conflito Trabalho-Família, da teoria de Greenhaus e Beutell (1985). A parte

referente ao estresse ocupacional foi desenvolvido pela própria autora, a partir da literatura revisada. O questionário foi estruturado da seguinte forma:

**Quadro 4** – Estrutura do questionário

<b>Nº das perguntas</b>	<b>Perguntas</b>	<b>Objetivos específicos</b>
1 a 6	Pertinentes a caracterização das respondentes	
7 a 9	Relacionadas a dimensão tempo, com perguntas referentes ao estresse ocupacional	Analizar a influência do estresse ocupacional na dimensão tempo do conflito trabalho-família em mulheres do setor de varejo
10 a 13	Referente a dimensão tensão, com perguntas referentes ao estresse ocupacional	Analizar a influência do estresse ocupacional na dimensão tensão do conflito trabalho-família em mulheres do setor de varejo
14 a 16	Relativo à dimensão comportamento, com perguntas referentes ao estresse ocupacional	Analizar a influência do estresse ocupacional na dimensão comportamento do conflito trabalho-família em mulheres do setor de varejo

Fonte: Autoria própria (2021).

O questionário foi aplicado entre 12/08/2021 e 22/08/2021, através da plataforma do Google Docs, na cidade de Fortaleza (CE), onde quarenta e cinco (45) mulheres atuantes no mercado varejista foram respondentes.

#### *4.4 Análise de dados*

A análise de dados foi realizada mediante estatística descritiva e apresentada a partir de tabelas e gráficos com base nas respostas dos questionários, para melhor

visualização do cenário analisado com o intuito de alcançar o que foi proposto como objetivos de pesquisa.

## 6 ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Os resultados obtidos em campo serão confrontados com os objetivos questionados no início deste trabalho, tendo como base bibliográfica a pesquisa realizada por Greenhaus e Beutell (1985) sobre o conflito trabalho-família, além de toda a contextualização sócio-histórica mencionada e outros teóricos abordados anteriormente.

### 6.1 Perfil das respondentes

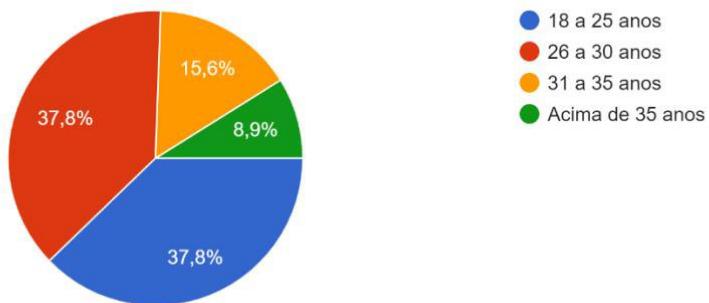
Como mencionado anteriormente na metodologia, ao total, quarenta e cinco mulheres ativas no mercado do varejo responderam a um questionário de quinze perguntas referente às dimensões tempo, tensão e comportamento de Greenhaus e Beutell (1985). Elas foram escolhidas por possuírem diversas experiências e perspectivas dentro do mercado varejista.

Não houve delimitação específica de idade, pois assim é possível observar se há existência de estresse ocupacional em diferentes faixas etárias.

Gráfico 1 – Idade das respondentes.

Qual sua idade?

45 respostas



Fonte: Autoria própria (2021).

O gráfico acima demonstra a faixa de idade das respondentes, notando-se que o índice relacionado a idade de 18 a 25 anos corresponde a 37,8% das mulheres nesta pesquisa, bem como o índice de 26 a 30 anos de idade. Considerando que a Organização Mundial da Saúde (OMS) considera jovens adultos as pessoas que têm

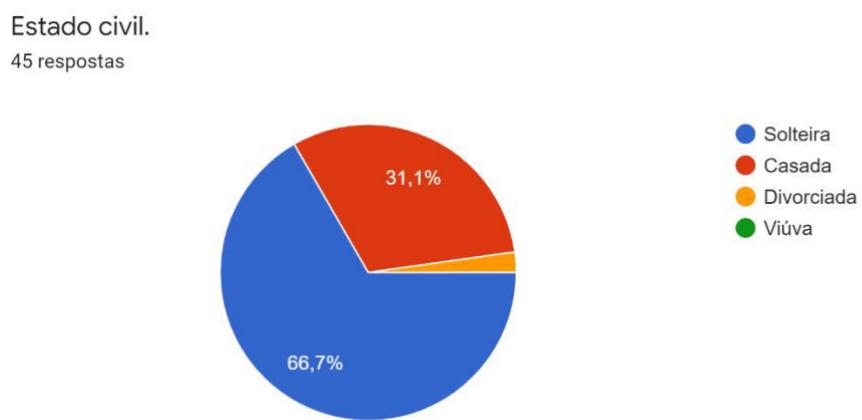
entre 15 e 24 anos, nesta pesquisa, observa-se que é mais fácil encontrar mulheres jovens adultas do que acima dos 30 anos de idade, consideradas adultas.

Isso se encaixa com o aumento dos jovens à procura de emprego, querendo se inserir no mercado de trabalho o mais cedo possível. De acordo com o Banco Nacional de Empregos (BNE), no Brasil houve um número significativo de jovens em busca de emprego, onde a pesquisa aponta que o cadastro de currículos entre pessoas de 19 a 24 anos cresceu 41% e entre pessoas de 25 a 29 anos, o aumento foi de 29% nos seis primeiros meses de 2021.

A segunda pergunta do questionário é relacionada ao estado civil das respondentes. É necessário ficar atento a esses dados, visto que no caso de alguém possuir cônjuge, estatisticamente, a chance de também possuir filhos é maior. De acordo com uma pesquisa feita pelo IBGE em 2017 (VELASCO, 2017), no Brasil, o percentual de casais com filhos é de 42,3%, enquanto mulheres sem cônjuges é de apenas 16,3%.

O gráfico a seguir demonstra o percentual do estado civil das mulheres nesta pesquisa. Pode-se constatar que 31,1% são casadas, enquanto 66,7% ainda permanecem solteiras. Apenas 2,2% são divorciadas.

Gráfico 2 – Estado civil das respondentes

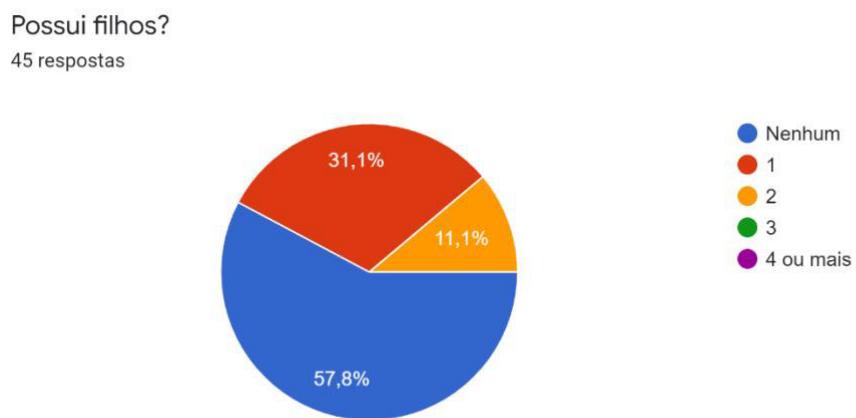


Fonte: Autoria própria (2021).

Tendo em vista o resultado acima uma conexão com a quantidade de filhos de cada respondente foi estabelecida. No gráfico abaixo constata-se que a maioria das

participantes desta pesquisa não possuem filhos, enquanto 31,1% possuem um e 11,1% possuem 2.

Gráfico 3 – Quantidade de filhos das respondentes



Fonte: Autoria própria (2021).

Apesar da soma de porcentagem de mulheres casadas com divorciadas ser de 33,3%, a quantidade de respondentes que possuem um ou dois filhos é equivalente a 42,2%, enquanto 57,8% não possuem nenhum.

Considerando a quantidade de mulheres com filhos (19), a quantidade de mulheres casadas com filhos (11) e mulheres solteiras com filhos (8) foi verificado a porcentagem desses dois grupos. Constatou-se que 58% das mulheres que possuem filhos são casadas.

Como foi explanado no tópico 2.2, a configuração de dupla jornada para as mulheres é mais intensa para as que possuem vida conjugal e/ou filhos, o que é um alerta para o monitoramento da saúde mental e física delas, a partir do consenso de que isso pode influenciar direta ou indiretamente na produtividade no ambiente de trabalho.

O gráfico a seguir demonstra qual cargo a respondente ocupa em sua empresa, para melhor compreensão de quais áreas e funções as respondentes estão atuando.

Gráfico 4 – Cargo ocupado pelas respondentes.

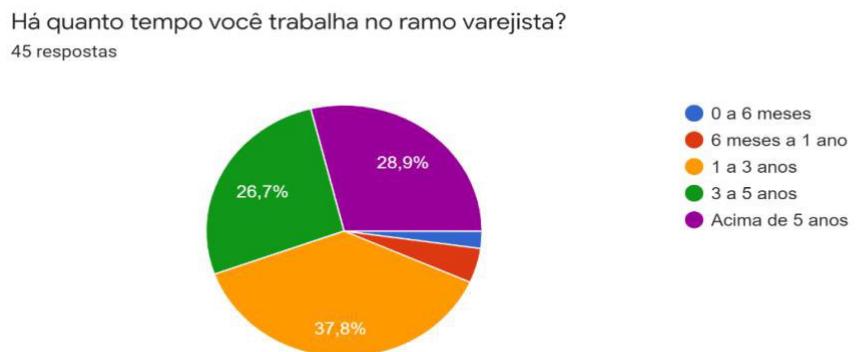


Fonte: Autoria própria (2021).

O varejo lida principalmente com o atendimento ao cliente atrelado à venda de produtos e/ou serviços. Isso mantém ligação direta com a saúde e disposição das pessoas durante o trabalho já que o desempenho com os clientes é ditado por seu estado físico e, principalmente, mental, tornando necessário que o grupo de gestores nas organizações mantenham o constante monitoramento do desempenho de seus colaboradores.

A última pergunta sobre o perfil das respondentes é referente ao tempo que atuam no setor varejista, como é possível observar no gráfico a seguir.

Gráfico 5 – Tempo de atuação no varejo.



Fonte: Autoria própria (2021).

Nota-se que o grupo analisado nesta pesquisa é composto, em sua maioria, de mulheres que estão atuando de 1 a 3 anos no mercado de trabalho varejista, somando 37,8% das respondentes. Logo em seguida, 28,9% trabalham há mais de 5 anos.

## *6.2 Dimensão tempo*

Quando as respondentes foram questionadas se achavam que seu trabalho possuía um horário flexível 84,4% afirmaram que não, o que demonstra menos possibilidade de troca de turno caso uma delas sinta a necessidade. Isso pode gerar sentimentos de incômodo e frustração. É óbvio que a maior parte do dia é dedicado às rotinas do trabalho, porém esses sentimentos têm a tendência de criar baixo rendimento, pois as colaboradoras não irão sentir apoio por parte da organização caso surja um imprevisto ou a necessidade de se ausentar por um período.

Também lhes foi perguntado se a quantidade de tempo que o trabalho lhe exigia as fazia deixar de se dedicar às atividades em família. 82,2% concordaram que isso ocorria.

Esse tipo de situação confirma a teoria de Greenhaus e Beutell (1985) sobre o ambiente de trabalho ter influência sobre o ambiente familiar dentro da dimensão tempo. Isso pode acarretar na sensação de perda ou descontentamento por conta das exigências do ofício. Por consequência, a colaboradora tende a ficar mais suscetível a perda de interesse e dedicação sobre suas funções. Gerando prejuízos aos resultados dentro da organização.

Com o intuito de relacionar a dimensão tempo com o estresse ocupacional, foi perguntado se a quantidade de tempo que essas mulheres dedicavam ao trabalho influenciava no aumento de estresse durante o dia. 91,1% confirmaram que sim.

Esse resultado comprova como o estresse no trabalho está presente na rotina diária dessas mulheres. A relação entre o estresse ocupacional e o ambiente familiar se faz presente, podendo levar essas mulheres ao desenvolvimento de uma série de reflexos negativos a sua saúde.

A partir das conclusões adquiridas sobre a dimensão tempo, é possível observar a influência do estresse ocupacional nesta dimensão, como proposto pelo primeiro objetivo específico desta pesquisa.

### 6.3 Dimensão tensão

Na tentativa de relacionar o estresse ocupacional com a dimensão tensão, foi perguntado no questionário se o estresse adquirido no trabalho tem reflexos negativos no convívio com a família. 91,1% confirmaram que isso acontecia. Mesmo índice da pergunta referente ao aumento do estresse durante o dia em relação a quantidade de tempo que essas mulheres dedicavam ao trabalho.

Com isso, é possível estabelecer que os reflexos negativos existentes no ambiente familiar são decorrentes do estresse ocupacional e, para além disso, que esse aspecto liga a dimensão tempo e tensão.

Outro questionamento feito foi se as mulheres achavam que o grau de envolvimento e responsabilidade no trabalho tem influência na quantidade de estresse acumulado ao final do dia. 80% delas afirmam que isso ocorre.

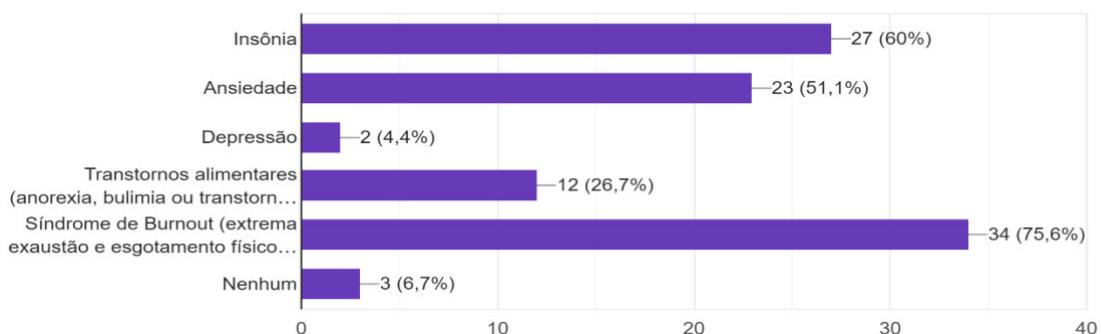
Um percentual tão alto confirma que quanto mais complexas as atividades e responsabilidades laborais de alguém, mais sujeita ao estresse essa pessoa está, considerando que sua função pode ter implicações mais sérias sobre o trabalho realizado e, até mesmo a toda equipe.

Ponderando a possibilidade de reflexos negativos à saúde das respondentes por conta do estresse ocupacional, as doenças apresentadas no tópico 3 deste trabalho foram mencionadas no questionário e o gráfico seguir evidencia as respostas obtidas.

Gráfico 6 – Doenças ou reflexos negativos relacionados ao estresse ocupacional.

Você tem/teve alguma doença ou reflexo negativo relacionado ao estresse ocupacional? Marque uma ou mais opções abaixo.

45 respostas



Fonte: Autoria própria (2021).

O gráfico acima elucida a existência e o quanto o estresse ocupacional vai além do ambiente de trabalho e como seus reflexos atingem essas mulheres, pois estas doenças podem criar sequelas físicas e psicológicas, sendo estas temporárias ou crônicas. Um percentual ínfimo de apenas 6,7% (ou três respondentes) afirma não possuir nenhum reflexo negativo do estresse ocupacional.

Como explanado no tópico 3 desta pesquisa, as implicações dessas doenças podem levar a um estado de mal-estar à exaustão física e psicológica em um indivíduo quando o estresse é contínuo.

Como elucidado no tópico 1 e 2 desta pesquisa, as responsabilidades atribuídas comumente às mulheres dentro do seu ambiente familiar e profissional tendem a ser mais desgastantes e exigentes, as deixando vulneráveis ao estresse ocupacional.

Também lhes foi perguntado se pensar no trabalho, mesmo estando fora dele, era estressante. Apenas 4,4% afirmam que não e 6,7% se mantêm neutras. 88,9% afirmam ficar estressada.

Isso embasa que mesmo fora do ambiente de trabalho o estresse ocupacional pode estar presente na rotina familiar dessas mulheres, confirmado mais uma vez a ligação entre os dois ambientes e como um é influenciado pelo outro.

Considerando as respostas obtidas sobre a dimensão tensão é possível observar a influência do estresse ocupacional nesta dimensão, como proposto pelo segundo objetivo específico desta pesquisa.

#### *6.4 Dimensão comportamento*

Referente a esta dimensão, duas perguntas foram realizadas no questionário. A primeira foi “Por conta do estresse no trabalho, você já sentiu dificuldade em conseguir adaptar seu comportamento a cada um dos múltiplos papéis que precisa desempenhar (profissional, mãe, esposa, mulher...)?”.

Apesar de uma maioria composta por 48,9% concordar com a existência de dificuldade de adaptação de papéis, 36,6% se mantiveram neutras em relação a pergunta, não concordando nem discordando. A despeito dessa pequena divergência de opiniões, esse percentual ainda conecta o estresse ocupacional com a dimensão comportamento, porém em menor escala do que as outras duas dimensões de Greenhaus e Beutell (1985).

Porém, isso não torna menos preocupante a influência que o estresse ocupacional tem dentro desta dimensão.

Quando questionadas sobre a existência de influência negativa por conta do estresse no trabalho, de modo a atingir seu comportamento no ambiente familiar, um total de 72,7% afirma que isso ocorre.

Isso comprova que elas se sentem afetadas, bem como os dois ambientes estudados também sofrem as consequências referentes ao estresse ocupacional.

Por último, foi questionado às mulheres se elas sentiam que o estresse ocupacional diminuía seu desempenho profissional e familiar. 86,7% afirmam que sim. Isso é um alerta para a trabalhadora e para seus gestores, pois tem relação direta com a produtividade em atividades laborais, podendo interferir nos resultados a serem alcançados pela organização.

Considerando as respostas obtidas sobre a dimensão comportamento é possível observar a influência do estresse ocupacional nesta dimensão, como proposto pelo segundo objetivo específico desta pesquisa.

## 7 CONCLUSÃO

A partir do estudo acerca da trajetória da inserção das mulheres no mercado, pode-se constatar que esta movimento se deu de forma tardia em comparação aos homens. Consta-se também que há uma grande diversidade de desafios, que vão além do mero âmbito profissional. Assim, é compreensível que este seja um tema ainda relativamente pouco explorado na literatura, em especial sob o duplo enfoque do conflito trabalho-família e estresse ocupacional, que são o foco desta pesquisa.

A partir do apanhado sócio-histórico relacionando às mulheres, foi possível um entendimento maior da sua presença em sociedade e força para ocupar um espaço com os mesmos diretos como cidadã, algo que é reconhecido como um grande avanço apesar de tardio.

Ponderando sobre contexto que envolve as mulheres no mercado de trabalho, a dupla jornada entre os âmbitos profissional e familiar é não só existente, mas cansativa e passível de consequências negativas à saúde e, em certos casos, dificuldades na ascensão profissional, já que o dia a dia exige mais energia e foco sobre as inúmeras atividades relacionadas ao trabalho e ao lar, para aquelas que também são provedoras de renda familiar.

Pensando nisso, esta pesquisa procurou observar a influência do estresse ocupacional no conflito trabalho-família, focando em mulheres no setor varejista, pois este tem importância econômica e empregatícia no Brasil. Partindo desse pressuposto, os objetivos específicos foram alcançados de modo satisfatório.

O primeiro objetivo específico deste trabalho era observar a influência do estresse ocupacional na dimensão tempo do conflito trabalho-família em mulheres do setor de varejo. Tal influência foi constatada a partir da coleta de dados realizada através do questionário mencionado anteriormente e, além disso, foi descoberto que a influência existente é negativa.

Isso ocorre, pois, esse a situação vivida por estas mulheres as impede de ter certas experiências e vivências importantes no que envolve o seio familiar por conta do que é vivido no ambiente de trabalho, criando um conflito trabalho-família. Isso tudo é agravado em decorrência do estresse ocupacional, confirmando a influência dele na dimensão tempo.

Em relação ao segundo objetivo específico desta pesquisa, sendo este observar a influência do estresse ocupacional na dimensão tensão do conflito

trabalho-família, foi constatado em todas as perguntas realizadas sobre o assunto. Estas mulheres sofriam com os reflexos negativos, incluindo doenças advindas do estresse ocupacional.

A dimensão tensão foi considerada a com mais impactos negativos sobre as respondentes, pois muitas delas têm, ou já tiveram, mais de uma das doenças apresentadas no questionário.

Isso se torna motivo de alerta para gestores. Um ambiente organizacional no qual gera problemas físicos em decorrência de problemas psicológicos causados por estresse ocupacional pode provocar consequências permanentes aos indivíduos envolvidos e a sua produtividade.

Recomenda-se que estas situações sejam evitadas pelos gestores da organização, com planos de ação, monitoramento e até mesmo pesquisas constantes dentro do ambiente de trabalho para evitar problemas laborais, como a alta rotatividade, algo que exige muito tempo e recursos, sendo que estes poderiam estar sendo realocados para investimentos ou outros projetos pela gestão.

Por fim, o terceiro objetivo específico se refere a observar a influência do estresse ocupacional na dimensão comportamento. Foi constatado que as mulheres desta pesquisa, em algum nível, possuem dificuldades na adaptação de seus comportamentos em função do estresse ocupacional.

No que se refere aos papéis que as mulheres têm de desempenhar fora do trabalho, a existência de dificuldade é relativamente mediana, considerando os resultados. Entretanto, quando a influência do estresse ocupacional é analisada dentro do ambiente familiar e laboral os resultados são alarmantes.

As implicações disso são visualizadas na baixa produtividade dentro dos dois ambientes, fomentando a teoria de que o estresse ocupacional influencia negativamente na dimensão comportamento.

Compilando as descobertas alcançadas, é possível responder à questão de pesquisa desenvolvida no início do presente trabalho: “Qual a influência do estresse ocupacional no conflito trabalho-família em mulheres do setor de varejo?”. A resposta é que a influência do estresse ocupacional é existente e, para além disso, frequente na vivência das mulheres no setor de varejo. Isso ocorre em meio a sérios reflexos negativos ao indivíduo e às organizações. É claro que não são irreversíveis, no entanto, caso não sejam investigados ou haja demora em corrigi-los, as consequências podem ser desastrosas para os indivíduos e as empresas.

As limitações em relação a esta pesquisa foram encontradas em relação à população analisada. Constatou-se que uma população maior traria resultados um pouco mais conclusivos, assim como utilizar uma escala maior para as respostas no questionário.

A gestão de pessoas é tão importante para as organizações e para a manutenção do capital humano presente, bem como a constante presença de pesquisadores empenhados em encontrar, analisar e solucionar problemas envolvendo ambientes organizacionais. Esse tipo de pesquisa acaba oferecendo maior suporte aos colaboradores e facilitando o alcance dos resultados almejados pelos gestores.

## REFERÊNCIAS

- ABREU, Klayne et al. Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasil, p. 1-1, 12 jun. 2002. DOI 10.1590. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/nHqtFfWQX4h3yHBdrrmSbBN/?lang=pt#>. Acesso em: 16 ago. 2021.
- AQUILINI, Guiomar de Haro; COSTA, Patrícia Lino. O sobre-desemprego e a inatividade das mulheres na metrópole paulista. **Estudos Avançados**, São Paulo, v.17, n.49, 2003, p.17-33. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-40142003000300003&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40142003000300003&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 13 de ago. 2021.
- BANDEIRA, Emanuella L.; IPIRANGA, Ana Silvia R. “Me dei bem, mas me sinto culpada”: o conflito trabalho-família vivenciado por mulheres empreendedoras. IN: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO – SEMEAD, 20, 2017. São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP. Disponível em: [https://login.semead.com.br/20semead/anais/resumo.php?cod\\_trabalho=2207](https://login.semead.com.br/20semead/anais/resumo.php?cod_trabalho=2207). Acesso em: 11 ago. 2021.
- BORGES N.J.B.G.; SICCHIERI J.M.F.; RIBEIRO R.P.P.; MARCHINI J.S.; SANTOS J.E. **Transtornos alimentares**: quadro clínico. Medicina, Ribeirão Preto 2006; 39(3):340-348.
- BOWLES, Samuel. Uniquel education and the reproduction of the social division of labor. **Radical Political Economy**, s (4). 1971.
- BRITO, Jussara Cruz de. Enfoque de gênero e relação saúde/trabalho no contexto de reestruturação produtiva e precarização do trabalho. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.16, n.1, jan/mar 2000, p.195-204. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102311X2000000100020](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102311X2000000100020)>. Acesso em 30 de ago. 2020.
- BRUSCHINI, Maria Cristina Aranha. Trabalho e gênero no Brasil nos últimos dez anos. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v.37, n.132, Sept./Dec. 2007. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-15742007000300003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-15742007000300003&script=sci_arttext)> Acesso em 28 de ago. 2020.
- BUCARETCHI, H.A.; CORDÁS, T.A. Distúrbios alimentares: anorexia e bulimia. In: Quayle J, Lúcia MCS, organizadores. **Adoecer**: as interações do doente com a sua doença. São Paulo: Atheneu; 2003. p. 49-60.
- CAMAROTTO, Márcio. **Gestão de atacado e varejo**. 1. ed. atual. Curitiba: IESDES, 2009. 205 p. v. 1. ISBN 978-85-387-2163-5.
- CIALZETA, J.R. **El sufrimiento mental en el trabajo**: burnout en médicos de un hospital de Alta Complejidad. [Tese de Mestrado]. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba; 2013.

D'ALONSO, Glaucia de Lima. Trabalhadoras brasileiras e a relação com o trabalho: trajetórias e travessias. **Psicología para América Latina**, México, n.15, dez. 2008. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1870350X2008000400003&script=sci\\_arttext](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1870350X2008000400003&script=sci_arttext)> Acesso em 02 de ago. 2020.

DIAZ, Araya. Comportamiento del síndrome de desgaste profesional en médicos que laboraron en Coopesalud. **Acta Méd Costarric**, [S. l.], ano 2007, v. 49, n. 2, 6 fev. 2007. Registro Médico, p. 107-110. Disponível em: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0001-60022007000200008](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022007000200008). Acesso em: 8 fev. 2021.

FAVARO, C. (2007). **Mulher e família**: Um binômio (quase) inseparável. In M. N. Strey, J. A. S. Neto, R. L. Horta (Org.). Família e gênero, p. 39-56. Porto Alegre: EDIPUCRS.

GAZZOTTI, A. A.; VASQUES-MENEZES, I. (1999). **Suporte afetivo e o sofrimento psíquico em burnout**. W. Codo (Org.), Educação: Carinho e trabalho, p. 261-266. Rio de Janeiro: Vozes.

FERDMAN, Bernardo M.; AVIGDOR, Avi; BRAUN, Deborah; KONKIN, Jennifer; KUZMYCZ, Daniel. Collective experience of inclusion, diversity, and performance in work groups. **RAM, Revista de Administração da Mackenzie** (Online), São Paulo, v.11, n.3, maio/junho 2010. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1678-69712010000300003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1678-69712010000300003&script=sci_arttext)> Acesso em 28 de ago. 2020.

FLECK, A. C., & Wagner, A. (2003). A mulher como a principal provedora do sustento econômico familiar [Número especial]. **Psicologia em Estudo**, 8, 31-38.

FONTENELE-MOURÃO, T. M. (2006). **Mulheres no topo de carreira**: flexibilidade e persistência. Brasília, DF: Secretaria de Política para as Mulheres.

GALEAZZI, I. (2001). Mulheres trabalhadoras: a chefia da família e os condicionantes de gênero. **Mulher e Trabalho**. Porto Alegre: FEE; FGTAS/Sine-RS; Dieese; SeadeSP; FAT, vol. 1, pp. 61-68.

HELMAN, C. G. (1994). **Cultura, saúde e doença**. Porto Alegre: Artes Médicas.

HOFFMANN, R., LEONE, E. T. Participação da mulher no mercado de trabalho e desigualdade da renda domiciliar per capita no Brasil: 1981-2002. **Revista Nova Economia**, Belo Horizonte, 14 (2), 35-58, maio-agosto, 2004.

HOFMEISTER, D. L. F. (2009). **Planejamento e desenvolvimento de carreira**. Curitiba: lesde Brasil.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE (2012). Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio – PNAD. **Síntese de indicadores sociais**: uma análise das condições de vida da população brasileira. Rio de Janeiro.

INEP/MEC. **Dados sobre o Censo da Educação Superior.** Disponível em: <[http://portal.inep.gov.br/artigo/-/asset\\_publisher/B4AQV9zFY7Bv/content/mulheressao-maioria-na-educacao-superior-brasileira/21206](http://portal.inep.gov.br/artigo/-/asset_publisher/B4AQV9zFY7Bv/content/mulheressao-maioria-na-educacao-superior-brasileira/21206)> Acesso em: 25 de jul. 2020.

JABOR, Priscila; LEITE, Teresa; HORA, Henrique. Qualidade de vida no trabalho nas empresas varejistas. **Perspectivas online**, [s. l.], ano 2014, p. 395, 3 jul. 2014. Disponível em: [https://ojs3.perspectivasonline.com.br/revista\\_antiga/article/view/395](https://ojs3.perspectivasonline.com.br/revista_antiga/article/view/395). Acesso em: 11 ago. 2021.

KANAN, L. A. Poder e liderança de mulheres nas organizações de trabalho. **SciELO**, Salvador, 2007, v. 17, n. 53, 17 jun. 2010. Organização e Sociedade, p. 243-257. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/osoc/a/Nm5NNr77WbKLT7JQhS8jZWS/?lang=pt#ModalArticle>. Acesso em: 19 abr. 2021.

KOTLER, P.; KELLER, K. Administração de marketing. **Prentice Hall**, São Paulo, 2006, v. 1, n. 12, p. 1-7.

KUREBAYASHI LFS, Gnatta JR, Borges TP, Belisse G, Coca S, Minami A, et al. **Aplicabilidade da auriculoterapia com agulhas ou sementes para diminuição de estresse em profissionais de enfermagem.** Rev Esc Enferm USP, 89-95.

LEITE, C. L. P. (1994). **Mulheres:** Muito além do teto de vidro. São Paulo: Atlas.

LEVANDOWSKI, D. C. (2001). Paternidade na adolescência: Uma breve revisão da literatura internacional. **Estudos de Psicologia**, v. 6, n. 2, 195-209.

LEVANDOWSKI, D. C., KOLLER, S. H., & PICCININI, C. A. (2002). Paternidade na adolescência e os fatores de risco e de proteção para a violência na interação pai-criança. **Interações**, v. 8, n. 13, p. 77-100.

LEVY, Michael; WEITZ, Barton A. **Administração de varejo.** São Paulo: Atlas, 2000.

LIMA D. **Depressão e doença bipolar na infância e adolescência.** J Pediatr (Rio J). 2004, v. 80 n. 2, p:11-20.

LIPP, M. N., & ROCHA J. C. **Stress, hipertensão arterial e qualidade de vida:** um guia de tratamento ao hipertenso. Campinas: Papirus, 1994.

LOURENÇO, A. S. A. **Ingestão de alimentos como mecanismo de regulação da ansiedade.** Escola de Psicologia e das Ciências da Vida. Dissertação de mestrado - Psicologia Clínica e da Saúde, Lisboa, 2016.

LUZ, A. M. H.; BERNI, N. I. O. Processo da paternidade na adolescência. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 63, n. 1, jan.-fev., p. 43-50., 2010.

MADALOZZO, R., MARTINS, S. R., & SHIRATORI, L. (2008). **Participação no mercado de trabalho e no trabalho doméstico:** Homens e mulheres têm condições iguais? Disponível em: <http://www.ibmecsp.edu.br/pesquisa/download.php?recid=3178>. Acessado em 04 de ago. 2020.

MCCRAY, L.W.; CRONHOLM, P.F.; BOGNER, H.R.; GALLO, J.J.; NEILL, R.A. Resident physician burnout: is there hope? **Farm Med**, v. 40, n. 90, p. 626-632, 2008.

MELO, H. P.; CONSIDERA, C. M.; SABATTO, A. D. Os afazeres domésticos contam. **Economia, Textos para Discussão** - UFF, 177, 2005. Disponível em: <[http://www.uff.br/econ/download/tds/UFF\\_TD177.pdf](http://www.uff.br/econ/download/tds/UFF_TD177.pdf)>. Acessado em 04 de ago. 2020.

NÚMERO de jovens no mercado de trabalho cresce 206% no primeiro semestre de 2021. **Economia**, Paraná, ano 2021, 5 set. 2021. Economia, p. 1-1. Disponível em: <https://oparana.com.br/noticia/numero-de-jovens-no-mercado-de-trabalho-cresce-206-no-primeiro-semestre-de-2021/>. Acesso em: 1 dez. 2021.

OLIVEIRA, Eleonora Manicucci. **A mulher, a sexualidade e o trabalho.** São Paulo: Hucitec CUT – BRASIL, 1999.

OST, S. Mulher e mercado de trabalho. **Revista Âmbito Jurídico**. Rio Grande, XII, n. 64, maio 2009.

PANTANO, E. (2014). **Innovation drivers in retail industry.** International Journal of Information Management, p. 344-350.

PRADO, Cláudia. Estresse ocupacional: causas e consequências. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, ANAMT, ano 2016, v. 14, ed. 3, p. 285-289, 2016. DOI 10.5327/Z1679-443520163515. Disponível em: [http://www.anamt.org.br/site/upload\\_arquivos/revista\\_brasileira\\_de\\_medicina\\_do\\_trabalho\\_volume\\_14\\_n%C2%BA\\_3\\_131220161657237055475.pdf#page=107](http://www.anamt.org.br/site/upload_arquivos/revista_brasileira_de_medicina_do_trabalho_volume_14_n%C2%BA_3_131220161657237055475.pdf#page=107). Acesso em: 11 ago. 2021.

PEREZ, Lícia. **Os desafios para o século XXI.** In: GALEAZZI, I.M.S. (Org) Mulher e Trabalho. Publicação Especial do Convênio da Pesquisa e Desemprego na Região Metropolitana de Porto Alegre (PEDRMPA), v. 1, 2001. p. 51-53.

PRINS, J.T; VAN, Der Heijden; HOEKSTRA-WEEBERS, J.E.; BAKKER, A.B.; VAN, de Wiel H.B.; JACOBS, B.; et al. Burnout, engagement and resident physicians' self-reported errors. **Psychol Health Med**, v. 14, n. 6, p. 654-666, 2009. DOI: 10.1080/13548500903311554.

PRIORE, M. D., BASSNEZI, C. **História das mulheres no Brasil.** São Paulo: Contexto, 1997.

ROCHA-COUTINHO, M. L.; COUTINHO, R. R. Mulheres brasileiras em posições de liderança: Novas perspectivas para antigos desafios. **Economia Global e Gestão**, Lisboa, 2001, vol. 16, n. 1, abr.

ROCHA, Anna Carolina Florêncio Da. **O estresse no ambiente de trabalho**. Rio de Janeiro: Pedagogia em Foco, 2005. Disponível em: <http://www.pedagogiaemfoco.pro.br/pemp05.htm>. Acesso em 20 de ago. 2021.

ROUDINESCO, E. (2003). **A família em desordem**. Rio de janeiro: Jorge Zahar.

SANTANA, E. L. F. F. (2014). Família monoparental feminina: Fenômeno da contemporaneidade? **POLÉMICA: Laboratório de Estudos Contemporâneos**. Universidade do Estado do Rio de Janeiro, v. 13, n. 2, p. 1225-1236.

SAVIOLI, G. **Estresse, Ansiedade e Depressão**: Como prevenir e tratar através da nutrição. 1. ed. São Paulo: Canção Nova, 2019. 164 p. v. 1. ISBN 9788553390991

SCOTT, Joan Wallach. **Gênero**: uma categoria útil de análise histórica. **Educação & Realidade**. Porto Alegre, vol. 20, nº 2, jul./dez. 1995, pp. 71-99. Disponível em: <<http://www.direito.caop.mp.pr.gov.br/arquivos/File/SCOTTJoanGenero.pdf>> Acesso em 30 de ago. 2020.

SILVA, C. E. (2005). **História e desenvolvimento do conceito de família**. Dissertação de Mestrado, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

SILVA, K. R. **Estresse no Ambiente de trabalho**: causas, consequências e prevenções. Fundação Educacional do Município de Assis – Fema: Assis, 2013.

SILVA, M. A. (2000). **Todo poder às mulheres**: esperança de equilíbrio para o mundo. São Paulo: Best Seller.

SILVA, M. R.; PICCININI, C. A. Sentimentos sobre a paternidade e o envolvimento paterno: Um estudo qualitativo. **Estudos de Psicologia**, v. 24, n. 4, p. 561-573, 2007.

SIMÕES, F. I. W.; HASHIMOTO, F. Mulher, mercado de trabalho e as configurações familiares do século XX. **Revista Vozes dos Vales**: Publicações Adêmicas, Universidade Federal dos Vales dos Jequitinhonha e Mucuri, Minas Gerais, vol. 1, n. 2., 2012.

SPIELBERGER, C.D.; SARASON, I.E., **Anxiety**: state- trait - process. In: Spielberger CD, Sarason IE. Stress and anxiety. Washington: Hemisphere; 1975: 116-43. 19 –

SPIELBERGER, C.D; GORSUCH, R.L., Lushen RE. **Inventário de ansiedade traço-estado**. Rio de Janeiro: Cepa; 1979.

SIQUEIRA, Maria Juracy Toneli. Sobre o trabalho das mulheres: contribuições segundo uma analítica de gênero. **Revista Psicologia Organizacional e do Trabalho**, Florianópolis, v. 2, n. 1, jun., 2002. Disponível em:

[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S19846657200200010002&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S19846657200200010002&lng=pt&nrm=iso). Acesso em 30 de ago. 2020.

TADEUCCI, M. R. **Motivação e liderança**. Curitiba: lesde Brasil S.A., 2009.

TAYLOR C.M. **Fundamentos da enfermagem psiquiátrica**. Porto Alegre: Artes Médicas; 1992: 146-58.

TORELLA, J; SOUZA, M. G. **Branding no varejo: estratégia e gestão**. São Paulo: Edições Inteligentes, 2004.

VELASCO, Clara. Em 10 anos, Brasil ganha mais de 1 milhão de famílias formadas por mães solteiras. **G1**, [S. I.], ano 2017, 14 maio 2017. Economia, p. 1-1. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/em-10-anos-brasil-ganha-mais-de-1-milhao-de-familias-formadas-por-maes-solteiras.ghtml>. Acesso em: 7 dez. 2021.

WAGNER, A.; PREDEBON, J.; MOSMANN, C.; VERZA, F. (2005). Compartilhar tarefas? Papéis e funções de pai e mãe na família contemporânea. **Psicologia Teoria e Pesquisa**, p. 181-186.

YANNOULAS, Silvia Cristina. Ações afirmativas, mulheres e mercados de trabalho. **Estudos feministas**, Florianópolis, v.9, n.1, 2001, p.322-326. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104026X2001000100026](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104026X2001000100026). Acesso em 28 de ago. 2020.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO SEMIESTRUTURADO

22/08/2021

Influência do Estresse Ocupacional nas dimensões do Conflito Trabalho-Família

### Influência do Estresse Ocupacional nas dimensões do Conflito Trabalho-Família

O seguinte questionário tem como intuito coletar dados sobre mulheres atuantes no setor de varejo para análise referente ao Trabalho de Conclusão de Curso na Universidade Federal do Ceará (UFC), no curso de Administração. A pesquisa tem como objetivo averiguar a influência do estresse ocupacional nas dimensões do conflito trabalho-família.

#### 1. Qual sua idade?

*Marcar apenas uma oval.*

- 18 a 25 anos
- 26 a 30 anos
- 31 a 35 anos
- Acima de 35 anos

#### 2. Estado civil.

*Marcar apenas uma oval.*

- Solteira
- Casada
- Divorciada
- Viúva
- Outro: \_\_\_\_\_

## 3. Possui filhos?

*Marcar apenas uma oval.*

- Nenhum
- 1
- 2
- 3
- 4 ou mais

## 4. Qual seu cargo atual no setor do varejo?

---

## 5. Há quanto tempo você trabalha no ramo varejista?

*Marcar apenas uma oval.*

- 0 a 6 meses
- 6 meses a 1 ano
- 1 a 3 anos
- 3 a 5 anos
- Acima de 5 anos

Responda as perguntas considerando a seguinte escala:

Dimensão Tempo

- 1 - Discordo
- 2 - Não concordo, nem discordo
- 3 - Concordo

## 6. O trabalho fornece um horário flexível?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

7. Você deixa de se dedicar a sua família em decorrência da quantidade de tempo que o trabalho lhe exige?

Marcar apenas uma oval.

1      2      3

Discordo    Concordo

8. A quantidade de tempo que dedica ao trabalho influencia no aumento de estresse durante o dia?

Marcar apenas uma oval.

1      2      3

Discordo    Concordo

Responda as perguntas considerando a seguinte escala:

Dimensão Tensão

- 1 - Discordo  
2 - Não concordo, nem discordo  
3 - Concordo

9. O estresse adquirido no trabalho tem reflexos negativos no convívio com a família?

Marcar apenas uma oval.

1      2      3

Discordo    Concordo

22/08/2021

Influência do Estresse Ocupacional nas dimensões do Conflito Trabalho-Família

10. Você acha que o grau de envolvimento e responsabilidade no trabalho influencia na quantidade de estresse que você acumula ao final do dia?

Marcar apenas uma oval.

1      2      3

Discordo    Concordo

11. Você tem/teve alguma doença ou reflexo negativo relacionado ao estresse ocupacional? Marque uma ou mais opções abaixo.

Marque todas que se aplicam.

- Insônia
  - Ansiedade
  - Depressão
  - Transtornos alimentares (anorexia, bulimia ou transtorno da compulsão alimentar periódica)
  - Síndrome de Burnout (extrema exaustão e esgotamento físico por conta do trabalho)
  - Nenhum
- Outro:  \_\_\_\_\_

12. Pensar no trabalho, mesmo estando fora dele, lhe deixa estressada?

Marcar apenas uma oval.

1      2      3

Discordo    Concordo

Dimensão Comportamento

Responda as perguntas considerando a seguinte escala:

- 1 - Discordo
- 2 - Não concordo, nem discordo
- 3 - Concordo

13. 14 – Por conta do estresse no trabalho, você já sentiu dificuldade em conseguir adaptar seu comportamento a cada um dos múltiplos papéis que precisa desempenhar (profissional, mãe, esposa, mulher...)?

*Marcar apenas uma oval.*

1      2      3

Discordo    Concordo

14. O estresse adquirido no trabalho influencia negativamente no seu comportamento ao estar com a família?

*Marcar apenas uma oval.*

1      2      3

Discordo    Concordo

15. Você sente que o estresse no trabalho diminui seu desempenho profissional e familiar?

*Marcar apenas uma oval.*

1      2      3

Discordo    Concordo

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

13. 14 – Por conta do estresse no trabalho, você já sentiu dificuldade em conseguir adaptar seu comportamento a cada um dos múltiplos papéis que precisa desempenhar (profissional, mãe, esposa, mulher...)?

*Marcar apenas uma oval.*

1      2      3

Discordo    Concordo

14. O estresse adquirido no trabalho influencia negativamente no seu comportamento ao estar com a família?

*Marcar apenas uma oval.*

1      2      3

Discordo    Concordo

15. Você sente que o estresse no trabalho diminui seu desempenho profissional e familiar?

*Marcar apenas uma oval.*

1      2      3

Discordo    Concordo

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários