



# SINCOESP

## **Pesquisa da Situação do Estresse dos Empresários das Casas Lotéricas**

JUNHO DE 2007



## **Introdução**

As casas lotéricas surgiram em 1970, desse período para cá, houve uma verdadeira revolução nesse segmento de mercado. Muitos produtos foram sendo acrescentados e hoje a Casa Lotérica não é mais apenas um local onde faz-se aposta de jogos, mas sim um estabelecimento para pagamento de diversas contas, tais como: água, luz, telefone, recebimento de imposto de renda, tributos, etc. Essas mudanças significativas têm provocado uma necessidade constante de adaptação e atualização desses empresários, preparação e qualificação de funcionários, preocupação com o risco envolvido pela manipulação de grandes volumes de valores, e luta pela competitividade acirrada no mercado, tendo em vista que o número de casas lotéricas já passa de 6.500 lojas, no Brasil.

## **O Estresse**

Estresse pode ser definido como um estado de tensão que causa uma ruptura no equilíbrio interno do organismo, ou seja um estado de tensão patogênico do organismo. O desequilíbrio ocorre quando a pessoa necessita responder a alguma demanda que ultrapassa sua capacidade adaptativa (Everly, 1990).

O estresse pode ter origem em diversas fontes, tais como atividades físicas exageradas, vivências emocionais intensas ou dolorosas, necessidades de adaptações rápidas nos negócios, principalmente hoje em dia, onde o profissional precisa lidar com insegurança, pressão, incerteza, medo, competitividade, etc.

Segundo Lipp, M.E.N as mudanças ocorridas no mundo trabalho tem tido uma relação direta com a saúde. Por exemplo, no século passado a causa mais freqüente de morte era a infecção, hoje em dia a causa mais freqüente são as doenças cardiovasculares. A hipertensão arterial é responsável por uma grande parte das mortes devido a acidente vascular cerebral. E mais, enquanto mais homens que mulheres sofriam de enfarte do miocárdio e de morte cardíaca súbita, hoje o número de mulheres acometidas por esses males sobe



assustadoramente. Um dos fatores contribuintes para a patogênese dessas doenças é inegavelmente o estresse. (Psicologia: Reflexão e Crítica, vol 15, 2002)

Na PUC-Campinas, algumas dissertações de mestrado e teses de doutorado realizadas por psicólogos revelaram um alto nível de estresse em camadas da população das mais variadas. Os trabalhos que estudaram o estresse ocupacional de alguns profissionais revelaram um alto nível de estresse em executivos – tanto homens, como mulheres. Foi possível constatar a alta incidência de doenças cuja patogênese se julga envolver o estresse, tais como hipertensão arterial, úlceras, problemas dermatológicos, retração de gengivas, etc.

Considerando o estágio atual de nosso País, em desenvolvimento e potencial imenso para realizações e progresso, há de se prever que o estresse continuará presente ou tenderá a aumentar.

Outro estudo que analisou situação de estresse em executivos foi o de Couto, Hudson de Araujo (1987). A pesquisa do autor fundamentou-se nos dados de questionário preenchido por 97 executivos e gerentes durante o ano de 1986. Segundo o autor, o estudo revelou que um dos elementos do próprio trabalho como os relacionados à incerteza de resultados constituiu-se no agente estressantes de maior incidência. (Associação Nacional de Medicina do Trabalho. V Congresso da Associação Nacional de Medicina do Trabalho, 1987)

## **Este Estudo**

Essa pesquisa analisou a situação do estresse em empresários de Casas Lotéricas, através de respostas obtidas de 72 participantes.

O instrumento utilizado foi um questionário que destinava-se a dar um referencial sobre a situação estressante ou pouco estressante em que os empresários se encontram. Não expressa necessariamente o estado de saúde, nem pode ser confundido com avaliação médica.



Foi solicitado que o participante não se identificasse, pois tratava-se de uma pesquisa por amostragem.

A evolução do estresse se dá em três fases: alerta (nível 1), resistência (nível 2) e exaustão (nível 3).

Na primeira, chamada de alerta, é o momento em que a pessoa se prepara para lidar com situações novas. Nesta fase o *stress* pode ser até benéfico, pois ajuda a solucionar problemas ou a preparar o organismo a preservar a espécie.

Se o estressor, ou seja, o fato ou a situação que colocou a pessoa em estado de alerta continua atuando sobre ela, começa então a fase de resistência do *stress*. A partir daí, as reservas vitamínicas do organismo passam a ser utilizadas e podem ocorrer sintomas como perda de memória ou cansaço ao acordar.

Em seu estágio mais avançado, o da exaustão, o *stress* pode até deixar seqüelas. É nesta hora que começam as crises de ansiedade, úlceras, diabetes, crise de pânico e até enfarte.

Pessoas de todas as idades podem ficar estressadas mas a maior incidência de *stress* patológico, entre adultos é dos 35 aos 45 anos.

Esta pesquisa avaliou em que fase do estresse se encontram os participantes do estudo, com base em alguns sintomas que costumam estar relacionados a cada nível de estresse.

O resultado da pesquisa apontou que os empresários das Casas Lotéricas que participaram do estudo, apresentaram *stress* em nível moderado, porém muito próximo ao nível exaustão, que conforme já mencionado, é muito danoso a saúde. A fase em que se encontram ( resistência) é caracterizada por uma quebra da homeostase interna, provocando uma série de sintomas, tanto físicos quanto psicológicos. Lipp e Malagris (1995) mencionam que nessa fase existe uma tentativa do reequilíbrio interno, o que acarreta gasto de energia, e assim ocasiona uma sensação de desgaste generalizado sem causa aparente e esquecimentos. A falta de memória sinaliza que a demanda ultrapassou a capacidade da pessoa em lidar com a situação presente. Os sintomas



caracterizados e avaliados para este nível, chamado de nível 2 foram: problemas com a memória, mal-estar generalizado, formigamento nas extremidades, sensação de desgaste físico constante, mudança de apetite, aparecimento de problemas dermatológicos, hipertensão arterial, cansaço constante, gastrite prolongada, tontura, sensibilidade emotiva excessiva, obsessão com a situação econômica e financeira do negócio do negócio, irritabilidade excessiva, desejo sexual diminuído. O aparecimento de 4 ou mais desses sintomas já indicam que o organismo está em estado de resistência. A amostra revelou uma média de pontos de 8,73 .

Avaliado o nível 3 caracterizado como o exatão a população pesquisada atingiu uma média de pontos de 8,57, ou seja muito próximo ao nível de patológico, que seria média de 9 ou acima.

A amostra revelou que o estresse está presente neste segmento de mercado, portanto afetando as pessoas de modo em geral, independente do porte do negócio, Casa Lotérica. Se nada for feito, é enorme a probabilidade de que esses profissionais venham a sofrer problemas graves num futuro breve. Recomenda-se portanto à procura de profissionais especializados tanto para diagnósticos, como para recomendações de prevenção, tratamento e até orientações profissionais, pois, especialistas afirmam que o que faz o stress pesar especialmente sobre algumas pessoas, não é apenas a carga de responsabilidade que carregam, mas o despreparo para delegar tarefas, preparar equipe, e a obsessão doentia pelo trabalho é que tornam o fardo maior do que é na realidade.

**PROF. LUIZ CARLOS STOLF**

**ZIMBROS CONSULTORIA E TREINAMENTO**