

## **A INFLUÊNCIA DO ESTRESSE OCUPACIONAL NA ATIVIDADE DE CORRETORES DE IMÓVEIS DO MUNICÍPIO DE ILHÉUS-BA**

Juliana Ferreira dos Santos<sup>1</sup>  
Cristiane Nunes<sup>2</sup>

### **RESUMO**

O estresse é uma doença crônica, que se não tratada ou equilibra-la, em longo prazo, pode ocasionar incapacidade para o trabalho, gerando custos, perda de renda e aposentadoria antecipada, além dos riscos sérios à saúde psicológica. O objetivo deste trabalho foi analisar a influência do estresse ocupacional do trabalho dos corretores de imóveis que atuam no centro da cidade de Ilhéus, assim como identificar os fatores que colaboram para o estresse desses profissionais e propor um conjunto de ações que contribua com a qualidade vida dos corretores imobiliários. A metodologia da pesquisa configurou-se como bibliográfica, descritiva e exploratória. Foi aplicado um questionário online a 40 corretores de imóveis, situados no centro da cidade de Ilhéus-BA, pelo google forms, composto de 29 questões, onde observou-se a relação entre o estresse e as atividades realizadas pelos corretores, assim como cada fator que contribui para essa doença, conforme demonstram os gráficos e análises. Segundo os dados levantados, observou-se um alto índice de propensão a crises de estresse ocupacional, mas também oportunidades de melhoria para amenizar o problema. Com isso, foram propostas ações para que haja melhora na qualidade de vida dos corretores.

**Palavras-chave:** Estresse Ocupacional; Qualidade de Vida; Saúde Psicológica.

---

<sup>1</sup> Juliana Ferreira dos Santos. Graduada em Administração. E-mail: jubaferreira63@gmail.com.

<sup>2</sup> Cristiane Nunes. Administradora CRA-BA: 8480.

## **1 INTRODUÇÃO**

O estresse ocupacional é mais frequente na rotina das organizações e difícil evitá-lo ou até mesmo excluí-lo da rotina dos trabalhadores, principalmente quando esses são profissionais liberais, ou autônomos, como os corretores de imóveis.

Esses profissionais são responsáveis por fazerem a intermediação de compra e venda de imóveis, figura chave de extrema importância nesse mercado, esses profissionais podem estar associados a uma imobiliária, ou não, mas sem nenhum vínculo empregatício com a empresa, características que pode ser observada desde a sua origem.

Em um serviço que objetiva atingir metas para fazer seu próprio salário, pode ser complicado, conciliar e separar sua vida social, pessoal e profissional, sendo que depende totalmente do cliente para alugar, comprar e vender seu imóvel, na maioria das vezes trabalhando, cumprindo com suas obrigações, atendendo aos comandos do COFECI e CRECI, honrando com suas contribuições, respondendo ao interesse do cliente e mesmo assim o resultado ainda não é o esperado, com tudo isso cria-se uma ansiedade na qual desencadeia um estresse, que gera uma série de sintomas fazendo com que o Corretor de Imóveis, desencoraje-se, crie vícios ou até problemas de saúde, impossibilitando ainda mais a produtividade e sucesso do seu trabalho.

Este estudo se faz necessário para que as atividades desenvolvidas por esses profissionais, corretores de imóveis, venham ser menos estressante de forma que obtenha o êxito desejado de suas atividades profissionais.

O objetivo geral dessa proposta é analisar a influência do estresse ocupacional no trabalho dos Corretores de Imóveis, que atuam no Centro da cidade de Ilhéus, assim como, identificar os fatores que contribuem para o estresse dos profissionais e relacionar ações que contribuam para promover a qualidade de vida dos corretores imobiliários, de forma específica.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Estresse Ocupacional**

O conceito de estresse surgiu no campo da física, onde essa expressão foi utilizada para descrever o nível de deformidade resultante da exposição de uma forma a um esforço. Essa teoria pode ser comprovada ao forçar um material pontiagudo contra uma estrutura maleável, o resultado desse experimento será a formação de depressões (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2007).

No século XVII, o termo estresse foi utilizado no contexto das ciências físicas, indicando o grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço. O seu uso se tornou sistemático no século XIX. Na biologia e medicina, o termo se refere ao processo no corpo, ao plano geral do corpo para se adaptar a todas as influências, mudanças, exigências e tensões às quais é exposto. Não são apenas exposições físicas que ativam o plano geral do corpo, as mentais e sociais também. (GLINA, ROCHA, pg.03-05).

Martins (2011), afirma que Selye foi um dos primeiros estudiosos que buscou entender as reações que cada organismo apresentava ao ser exposto a diferentes situações danosas. Os resultados mostraram que os organismos reagem de forma semelhante dividindo-se em três estágios:

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

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

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

Assim, a partir desses autores pode-se dizer que a primeira fase do estresse é quando o indivíduo perde o controle do seu corpo, na segunda fase, o corpo tenta

recuperar o equilíbrio, fazendo com que o organismo se adapte ao problema ou o elimine e a terceira fase se dá com o comprometimento físico em forma de doença, como diarreia e insônia.

Segundo Wachowicz (2013), o estresse provém das reações que as pessoas têm diante do surgimento de diferentes situações, a que tenham que se adaptar. Essas reações variam, pois, cada indivíduo possui suas particularidades, tanto em sua forma física quanto em seus aspectos psicológico e social.

O estresse normalmente ocorre em situações ameaçadoras ou negativas, entretanto, ele pode ser causado por uma situação positiva (DUBRIN, 2008).

Para Limongi-França e Rodrigues (2007), o estresse pode ser analisado no mínimo sob duas formas, sendo a primeira como processo e a segunda como estado: 1ª Como processo, significa a apreensão frente a uma circunstância que o desafie, que o ameace ou ainda resultante de uma aquisição; 2ª Como estado reflete as formas positivas ou negativas da pressão ocasionada pelo indivíduo.

O estresse sempre esteve presente na vida do ser humano. Diferente de hoje, há muitos anos, os fatores causadores de estresse nas pessoas, por exemplo, eram estar expostos a perigos naturais e lutar pela sobrevivência contra animais. Com a evolução da sociedade, as cargas físicas e psicológicas que o estresse produz mudaram e se potencializaram. Rossi (2015) em uma pesquisa no ano 2010 apontou que o Brasil ocupa o segundo lugar entre os países que possuem o maior índice de estresse no mundo, ficando atrás apenas do Japão. A mesma pesquisa identificou que o principal causador de estresse é o trabalho, afetando 69% da população brasileira.

O estresse ocupacional é um termo que tem ganhado cada vez mais espaço nas pautas empresariais. Manter uma equipe motivada e com bom equilíbrio físico/emocional é fundamental. Tendo em vista diversas pesquisas que atestam que um funcionário contente e saudável tem um rendimento muito maior. Lobo (2019) afirma que, o estresse ocupacional atinge milhares de profissionais nas empresas brasileiras minando toda a produtividade e qualidade de vida.

Dentre esses milhares de profissionais que vivem o estresse ocupacional no dia-a-dia e diminuindo cada vez a produtividade, estão os corretores de imóveis buscando uma solução para minimizar esse estresse, que tem causado tantos desconfortos e até mesmo doenças difíceis de sanar.

Segundo Carvalho e Serafim (1995), os principais fatores causadores de estresse no trabalho são o volume de trabalho, os conflitos diários com colegas e chefes, as

cobranças e pressões, falta de planejamento e cooperação, tarefas não delegadas ou mal distribuídas, problemas administrativos, diferenças nas percepções de valores e falta de capacitação para desenvolver determinada atividade.

- Pressões no trabalho: são cobranças que o indivíduo não consegue suportar;
- Incompreensão da chefia: má distribuição das tarefas por parte do chefe, e esse não aceita questionamento, ocorrendo na equipe um descontentamento com o trabalho;
- Ambiente desfavorável ao indivíduo: os valores do chefe imediato são diferentes com os valores da maioria do grupo de trabalho;
- Função não adequada ao indivíduo: a pessoa precisa exercer uma atividade que não se adapta ao seu ritmo.

A Síndrome de Burnout, que consiste é um dos distúrbios com aspectos físicos e emocionais que levam uma pessoa ao esgotamento profissional, é um dos distúrbios mais citados na literatura de aspectos laborais. O indivíduo que se excede no trabalho, indo além do que suas habilidades lhe permitem, está apto a desenvolver o estresse ocupacional, causando assim reações negativas no ambiente de trabalho.

Pode-se afirmar de acordo com Wilson (2005), que os fatores físicos são os causadores de tensões, consequências que podem levar anos para se desenvolver. Alguns exemplos seriam: indigestão, dores musculares, insônia, taquicardia, alergias, queda de cabelo, dermatoses, doenças cardiovasculares, etc.

Baseado em França (2008, p.23) podemos afirmar que: No nível psíquico, em resumo, é interpretada como mecanismo de defesa do ego, no sentido de utilizar o órgão como linguagem, como fonte de liberação e objetivação da ansiedade ou depressão, quando corre impossibilidade de sentimentos de outro modo. Representa uma estratégia de sobrevivência. Ocorre indução de mecanismo psicológicos sobre as sensações somáticas.

## **2.2 O Corretor de Imóveis no Brasil**

A profissão de corretor de imóveis no Brasil, segundo Bortoleze (2004, p. 54) teve início na época da colonização portuguesa. Visto que, desde então, algumas pessoas já ganhavam o seu sustento intermediando casas para servirem de pousadas aos pioneiros que chegavam de Portugal.

A vinda da família real portuguesa deslocou definitivamente o eixo da vida administrativa da colônia para o Rio de Janeiro, mudando também a fisionomia da cidade.

As cidades começaram a tomar uma forma mais urbana, com infraestrutura. Com seu crescimento, começou a nascer uma nova profissão, a de agentes imobiliários. No início eram comerciantes locais que passaram a ter seus rendimentos aumentados com a intermediação imobiliária, ou então leiloeiros, que se especializaram nesse ramo com o potencial do mercado imobiliário, (COFECI, 2002).

Os agentes imobiliários por ser qualquer indivíduo que se encarregasse de descobrir os proprietários de terrenos ou imóveis para tentar vender, não se tratava de uma profissão regulamentada. Os corretores de imóveis era uma atividade econômica, sem qualquer vínculo de emprego ou classe (RESENDE, 2006).

Uma vez que criado o sindicato dos corretores de imóveis, esses agentes imobiliários uniram-se com o intuito de conseguir o reconhecimento da profissão. Pois, até então, essa profissão era vista com desprezo, e sem importância, dado ao fato de que qualquer pessoa poderia exercê-la. Desta forma, o movimento sindical ganhou forças, e “como fruto dessa exigência, conscientização e organização, surgiu em 27 de agosto de 1962 a Lei 4.116, dispondo sobre a regulamentação do exercício da Profissão de Corretor de Imóveis” (RESENDE, 2003, p.8)

A Lei 4.116 foi então, de acordo (Silva 2011, p.48) “a primeira ação concreta no sentido regulamentar a profissão, ou seja, de instituir um corpo burocrático e legal específico para a atividade da corretagem de imóveis”. Por ter sido um marco na história do corretor de imóveis, a data da publicação desta lei, foi dia 27 de agosto, apesar desta lei ter sido revigorada, este é o dia em que se comemora o dia nacional do corretor de imóveis. (Raposo, 2004).

Houve então uma nova regulamentação da profissão de Corretor de Imóveis com a Lei 6.530 de 12 de maio de 1978, “disciplinando o funcionamento de seus órgãos de fiscalização entre outras providências, tendo sido regulamentada pelo Decreto nº 81.871, de 29 de junho de 1978” (BESBATI, 2008, p.37).

Após o decreto desta lei, os “corretores de imóveis passaram a contar sua entidade de classe, organização que visa disciplinar, orientar e fiscalizar o exercício da profissão em todo o país” (BESBATI, 2008, p.37). Esses órgãos são COFECI- (Conselho Federal e Regional de Corretores de Imóveis) e o CRECI – (Conselho Regional de Corretores de Imóveis)

O CRECI é um órgão de fiscalização da profissão desde 1962, foi criado com a necessidade de organizar a categoria e impedir o mau exercício da atividade profissional. Juridicamente, o conselho representa uma autarquia corporativa, isto é, uma organização

criada pelo Estado, mas que dispõe de certa autonomia para dirigir uma série de funções ou serviços ou funções de interesse coletivo. Mesmo com capacidade de autogestão, as autarquias pertencem ao Estado e estão sujeitos a fiscalização por parte do Tribunal de Contas da União, sendo que as contribuições cobradas de seus membros têm a natureza de contribuição social de interesse da categoria profissional. (CRECI-BA, 9ª Região)

O (CRECI-BA, 9ª região), ainda afirma que cada órgão deste, é composto por 27 conselheiros efetivos e 27 suplentes, eleitos de três em três anos.

Embora se complementem em suas funções, COFECI E CRECI tem finalidades distintas, definidas pela Lei 6.530/78. Ao Conselho Federal cabe orientar, supervisionar e disciplinar o exercício da profissão em todo território nacional. É dele também a autoridade para fixar valores de penalidades de multas e para julgar, como última e definitiva instância, os recursos das decisões proferidas pelos Conselhos Regionais.

São denominados corretores, as pessoas que se interpõem entre duas ou mais pessoas físicas ou jurídicas, para realização de transações comerciais. Caracterizam-se, assim corretores pelos atos de intermediação praticados para a realização de uma operação comercial, finda a qual cessa a sua atuação. São eles, portanto, mediadores, promovendo a realização de contratos e auferindo do seu trabalho, um pagamento chamado corretagem. Algumas operações de venda só podem ser realizadas por intermédio de corretores, sendo, por lei, privativas de suas funções. (MARTINS, 2007, p. 201-202).

Desta forma, entende-se que o conceito de corretor de imóveis, abrange uma série de serviços prestados como intermediário entre vendedores e compradores. O corretor de Imóveis é o profissional responsável pelo trabalho de aproximação do vendedor e comprador em uma transação imobiliária (JUNQUEIRA, 1989). É adequado ao corretor de imóveis exercer profissionalmente a intermediação na compra, venda, permuta, locação de imóveis e opinar quanto a comercialização imobiliária

Para realizar a venda de algum imóvel, o vendedor deverá ser o próprio proprietário do imóvel, ou então um corretor de imóveis. Este último só poderá exercer sua atividade profissional caso tenha concluído o curso Técnico em Transações Imobiliárias (TTI), obtido aprovação do exame de proficiência, e recebido seu registro junto ao Conselho Regional de Corretores de Imóveis (CRECI) de sua Região (RAPOSO, 1995).

### **2.3 O Estresse na profissão de corretor de imóveis**

Divididos entre obrigações e vida pessoal, muitos profissionais se entristecem de não ter tempo para família, lazer e saúde, com isso se apavoram quando começam a perceber e sentir os sinais de estresse em seu corpo, decorrente da agitação, cobrança, pressões e etc. O desgaste profissional que as pessoas estão submetidas diariamente, pode gerar um conjunto de consequências relacionadas à saúde do indivíduo.

De acordo com Pereira (2002, p. 26 e 27):

O agente estressor pode ter um caráter físico, cognitivo ou emocional. O estresse é a resposta a este estímulo, isto é, a necessidade de vir aumentar o ajuste adaptivo, para retornar ao estado de equilíbrio reaver a homeostase inicial, ou os recursos que a pessoas vem a dispendar para fazer frente às demandas.

Muitas pessoas sofrem do estresse no trabalho, nem sempre por estarem sendo frequentemente pressionadas ou com responsabilidades demais para elas, mas sim porque sua personalidade não lhe permite tolerar certas coisas que acontecem no dia-a-dia dentro de uma empresa, e por não saberem como reagir, acabam aderindo ao estresse por causa do trabalho.

Wilson (2005, p.60), afirma que, a maioria dos problemas de estresse tendem a surgir das mesmas questões. Eles estão relacionados principalmente a mudanças, tempo, controle, outras pessoas (fatores sociais) e a carga de trabalho. Partindo deste princípio podemos citar alguns fatores importantes: ruídos, alterações no sono, sobrecarga, falta de estímulos, frustração, ansiedade, recompensas insuficientes e competitividade

Conciliar trabalho e a vida pessoal, é um dos maiores desafios dos profissionais liberais nos dias de hoje, pois estamos constantemente na luta pela sobrevivência contra o estresse. Devido as exigências deste mundo moderno, e se deparando, com obrigações profissionais e pessoais, o profissional acaba esquecendo de cuidar da sua qualidade de vida e sua saúde física e mental, na qual só depende dele mesmo.

De acordo com França (2004) a produtividade tem sido definida como o grau de aproveitamento dos meios utilizados para produzir bens e serviços. Em que a perspectiva é aproveitar ao máximo os recursos disponíveis para chegar a resultados cada vez mais competitivos.

França ainda afirma que o desafio é reconstruir, com bem-estar, o ambiente competitivo, altamente tecnológico, de alta produtividade do trabalho, e garantir ritmos e situações ecologicamente corretas. O bem-estar considera, no referente a qualidade de vida no trabalho, as dimensões biológica, psicológica, social e organizacional de cada pessoa e não, simplesmente, o atendimento a doenças a e outros sintomas de estresse que

emergem ou potencializam-se no trabalho. Trata-se do bem-estar no sentido de manter-se como pessoa, cidadão e profissional.

### **3 MÉTODOLOGIA**

Metodologia consiste na forma de escolha dos métodos e técnicas para a realização de um determinado trabalho, para atingir o objetivo da pesquisa.

O método de estudo é uma pesquisa bibliográfica porque, procura observar os fatos tal como ocorrem, baseadas sempre em livros, revistas, artigos. O tema escolhido teve a intenção de resolver a problemática que consiste em um diagnóstico sobre o estresse no ramo de corretagem de imóveis da região central, da cidade de Ilhéus-BA. Diante dos serviços que precisam desenvolver, para que assim o trabalho possa se tornar mais leve, prazeroso e gratificante

De acordo com Oliveira (2002, p.124)

Consiste na observação dos fatos tal como ocorrem espontaneamente na coleta de dados e registro de variáveis presumivelmente para posteriores análises. Ex: lançamento de filmes publicitários no Brasil e Programas Turísticos. Esse tipo de pesquisa não permite o isolamento e o controle das variáveis supostamente relevantes, mas possibilita o estabelecimento de relações constantes entre determinadas condições (variáveis independentes) e determinados eventos (variáveis dependentes), observados e comprovados.

A escolha da pesquisa descritiva foi de fundamental importância porque através dela pode-se analisar os fatos sem manipular. Para Oliveira (2004, p.114), “o estudo descritivo possibilita o desenvolvimento de um nível de análise em que se permite identificar as diferentes formas de fenômenos, em sua ordenação e classificação”.

Refere-se a um tipo de estudo que permite ao pesquisador a obtenção de uma melhor compreensão do comportamento de diversos fatores e elementos que influenciam certos fenômenos

O método quantitativo, traz o levantamento de dados e opiniões da população, pode transformar resultados em técnicas estatísticas que garante a precisão dos resultados e também evita distorções nas interpretações.

De acordo com Oliveira (2002, p. 115): O quantitativo, conforme o próprio termo indica, significa quantificar opiniões, dados, nas formas de coletas de informações, assim como também com o emprego de recursos e técnicas estatísticas desde as mais simples, como percentagem média, moda, mediana e desvio padrão, até o uso mais complexo, como coeficiente de correlação, análise de regressão, etc., normalmente utilizando em defesa de teses.

Foi realizado um estudo, uma identificação e uma análise, por meio do questionário online aplicado, aos 40 corretores de imóveis, atuantes no Centro da cidade

de Ilhéus, em junho/2020, onde foi coletado o máximo de informações, para que ficasse bem definido a opinião de cada um referente a influência do estresse ocupacional, do dia-a-dia desses profissionais.

Aplicou-se um questionário on-line, criado no google forms, com 29 perguntas fechadas, relacionadas ao ramo imobiliário e pessoais, como: gênero, escolaridade, filhos, estado civil, tempo de profissão, estímulo da profissão, desgastes, satisfação, atividade física, enviadas para o Whatsapp de cada um, no mês de junho do ano 2020, para que fosse mensurado uma estimativa referente a análise de estresse, as possíveis causas do estresse e uma possível ação que seja adotada por esse, onde os sintomas causados, sejam minimizados ou mesmo excluídos.

Segundo Cervo et.al (2013), na aplicação do questionário, a pessoa que fornece as informações faz isso sem a presença do pesquisador. O questionário é a técnica mais utilizada para obtenção de dados, porque é possível medir com exatidão o que deseja.

Os dados foram analisados e tabulados através da ferramenta *Microsoft Excel*, após a aplicação dos questionários, estes foram analisados e tabulados, para que pudessemos obter os dados estatísticos através de gráficos e tabelas.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Para análise, foram obtidos dados através da pesquisa aplicada aos corretores de imóveis situados no centro da cidade de Ilhéus, foram levantados através de um questionário, onde o objetivo foi identificar o nível do estresse de cada corretor e identificar os fatores que mais implicam no nível de estresse.

A tabela 1 apresenta os dados sobre o perfil dos corretores de imóveis entrevistados:

**Tabela 1 – Perfil dos corretores de imóveis**

Variável	Alternativas	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA
Qual é o seu gênero?	Feminino	17	42%
	Masculino	23	58%
Qual é o seu estado civil?	Possuo companheiro / cônjuge	26	65%
	Não possuo companheiro / cônjuge	14	35%
Qual a sua escolaridade?	Curso superior	17	43%
	Ensino técnico	8	20%
	Ensino médio	9	23%
	Pós graduação	6	14%
Possui filhos?	Sim	30	75%
	Não	10	25%
Quanto tempo faz que você exerce a profissão de corretor de imóveis?	De 10 anos em diante	12	30%
	Até 1 ano	4	10%
	Entre 1 a 5 anos	18	45%
	Entre 5 a 10 anos	6	15%

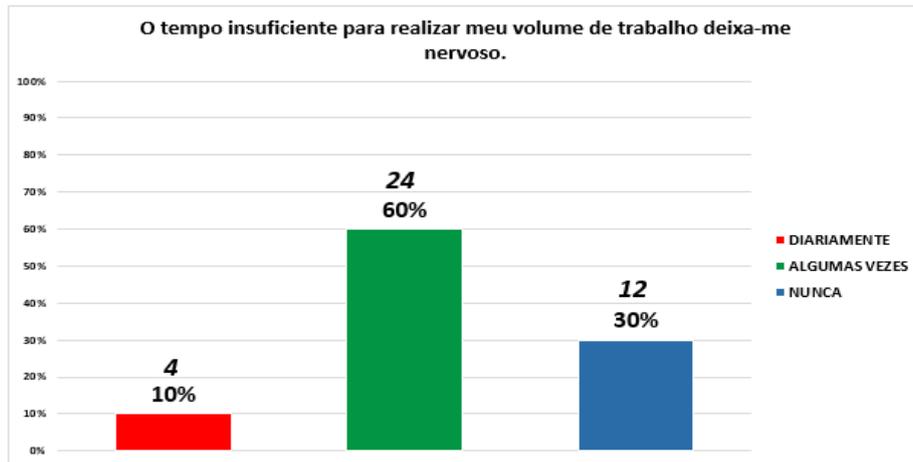
**Fonte:** Dados da própria pesquisa. (2020)

Conforme demonstra a Tabela 1, 42% dos entrevistados são do gênero feminino e 58% são do gênero masculino. Destes, 65% possuem companheiro, enquanto 35% não possuem. Quanto ao grau de escolaridade, 43% possuem curso superior, 20% possuem curso técnico, 23% ensino médio e 14% possuem pós-graduação. Cerca de 75% dos entrevistados possuem filhos, enquanto 25% não tem. E por fim, 30% exercem a profissão a mais de 10 anos, 10% por cerca de 1 ano, 45% entre 1 e 5 anos e 15% entre 5 e 10 anos.

Observa-se que o perfil com maior representação é representado por homens, casados, com filhos, nível superior e que atuam no mercado de corretagem entre 1 e 5 anos.

A Figura 1 apresenta os dados sobre o tempo de execução do trabalho do corretor:

**Figura 1 – Tempo de execução do trabalho do corretor**



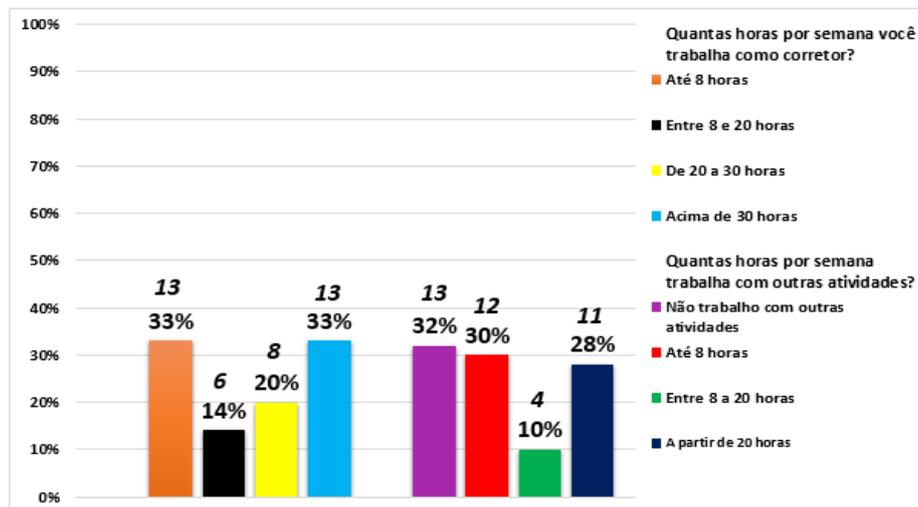
Fonte: Dados da própria pesquisa (2020)

Dos 40 corretores entrevistados, 60% disseram que o tempo disponibilizado na profissão é insuficiente para o volume de trabalho que precisa prestar, causando nervosismo, por não poder finalizar durante o dia. Enquanto 30% não se sentem nervosos devido ao tempo que tem para concluir suas atividades, pois, conseguem ocupar seu tempo da melhor forma e 4% responderam que o tempo é insuficiente diariamente e com isso sentem-se nervosos.

A maneira como o corretor planeja sua rotina de trabalho impacta diretamente nos seus resultados e, conseqüentemente, na qualidade da sua vida profissional e pessoal.

A Figura 2 apresenta a carga horária semanal de trabalho do corretor:

**Figura 2 – Carga horária semanal de trabalho**



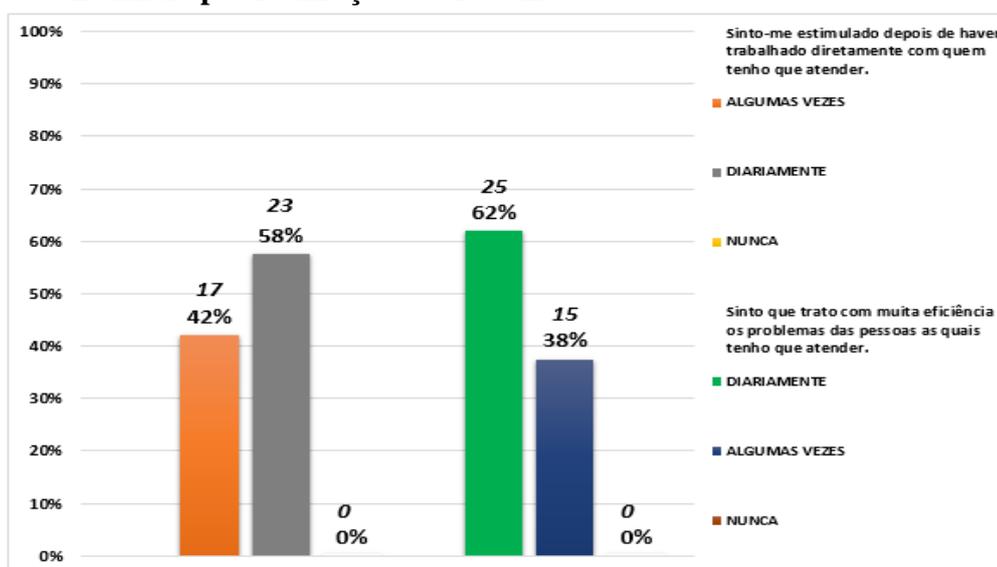
Fontes: Dados da própria pesquisa (2020)

Referente a Figura 2, 33% dos corretores de imóveis trabalham acima de 30 horas semanais e a mesma quantidade trabalham até 8 horas semanais, ambos somam 13

corretores para cada carga horária, enquanto 14% trabalham entre 8 e 20 horas 20 % trabalham entre 20 e 30 horas semanais. Consta-se ainda que 32% desses profissionais, não trabalham com outras atividades, quando 28% trabalham a partir de 20 horas em outras atividades. Pode-se levar em consideração que quanto maior a carga horária, mais estressante as atividades diárias. E esse aumento da carga horária é transformado em fator estressante, o que pode gerar problemas de saúde.

A Figura 3 demonstra como o corretor se sente após o cumprimento das suas atividades:

**Figura 3 – Estímulo pós realização do trabalho**



**Fonte:** Dados da própria pesquisa (2020)

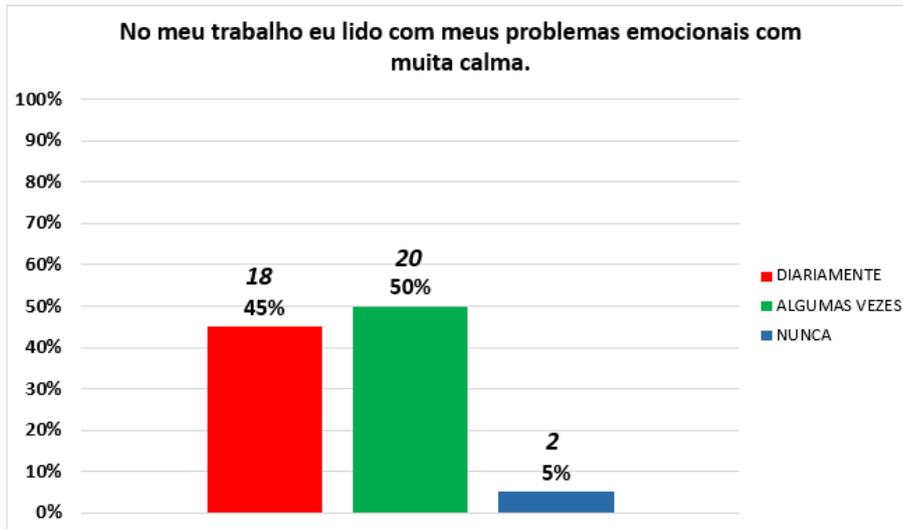
No que diz respeito ao estímulo dos corretores de imóveis sentem depois de haver trabalhado diretamente com quem tem que atender, 58% sente-se estimulado após haver trabalhado diretamente com alguém que tem que atender, enquanto 42% apenas em algumas vezes e nenhum desses profissionais sendo 0% disseram que nunca sente-se estimulado, o que pode tornar um ponto positivo para profissão, demonstra que esses profissionais tem esperanças positivas no seus resultados, por isso ainda há estímulos após trabalhos diretamente com pessoas que precisa atender.

Referente a eficiência com os problemas que cada entrevistado tem que tratar, das pessoas que precisa atender, comprova-se que 25 corretores, formando 62%, disseram que há eficiência, enquanto 38%, na quantidade de 15 corretores, mostraram que essa eficiência acontece algumas vezes e nenhum corretor ou seja 0%, informou que nunca sente que há eficiência no tratamento de problemas das pessoas as quais precisa atender.

Os resultados neste quesito foram positivos pois demonstram que as atividades realizadas são eficientes para a maior parte dos entrevistados e que nenhum deles alegou ter problemas em relação a este quesito.

A Figura 4 mostra como o corretor lida com problemas emocionais no trabalho:

**Figura 4 – Forma de lidar com problemas emocionais.**



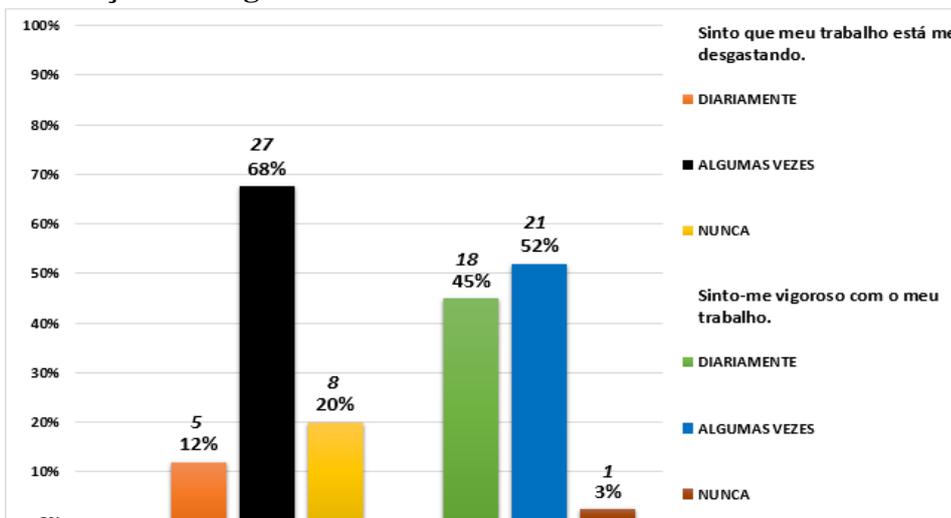
Fonte: Dados da própria pesquisa (2020)

A Figura 4, apresenta um total de 50% dos corretores, que lidam com os seus problemas emocionais com muita calma no trabalho, apenas algumas vezes, 45% disseram que diariamente lidam com muita calma com seus problemas emocionais e 5% sendo a minoria que nunca lidam.

O que mostra um certo descontrole emocional e pode despertar sintomas, levando ao estresse, pode-se relacionar ao grupo dos corretores que trabalham em plantões, que são pessoas que necessitam de um controle emocional maior que os outros colegas, que não tem vínculos empregatícios.

A Figura 5 demonstra a frequência que ocorre desgaste e satisfação no trabalho do corretor:

**Figura 5 – Sensação de desgaste no trabalho**



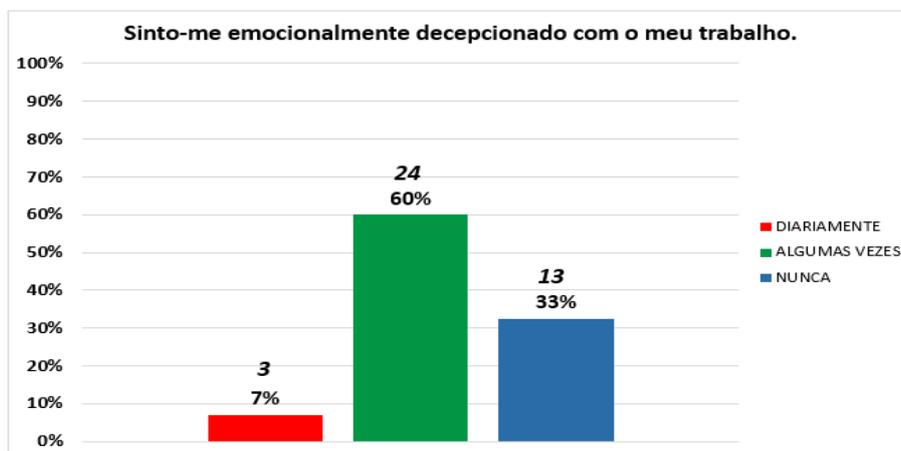
**Fonte:** Dados da própria pesquisa (2020).

Com base nos dados coletados, 12% representando 5 corretores de imóveis que se sente desgastado com o trabalho, 68% representando 27 corretores sente-se algumas vezes e 20% representando 8 corretores nunca se sente desgastado com o trabalho. Relacionado aos profissionais que se sente vigoroso com o trabalho, apenas 3% respondeu que nunca, 52% disseram que algumas vezes e 45% responderam que diariamente se sente vigoroso.

O gráfico 5 mostra um percentual maior de corretores encontram-se desgastados com maior frequência que os que alegam estarem satisfeitos. Esse resultado acende um alerta para os desgastes que o estresse ocupacional provoca e as doenças psicossomáticas que podem ocorrer por essas insatisfações.

A Figura 6 demonstra como o corretor se sente em relação ao trabalho:

**Figura 6 – Sentimento de decepção em relação ao trabalho**



**Fonte:** Dados da própria pesquisa. (2020).

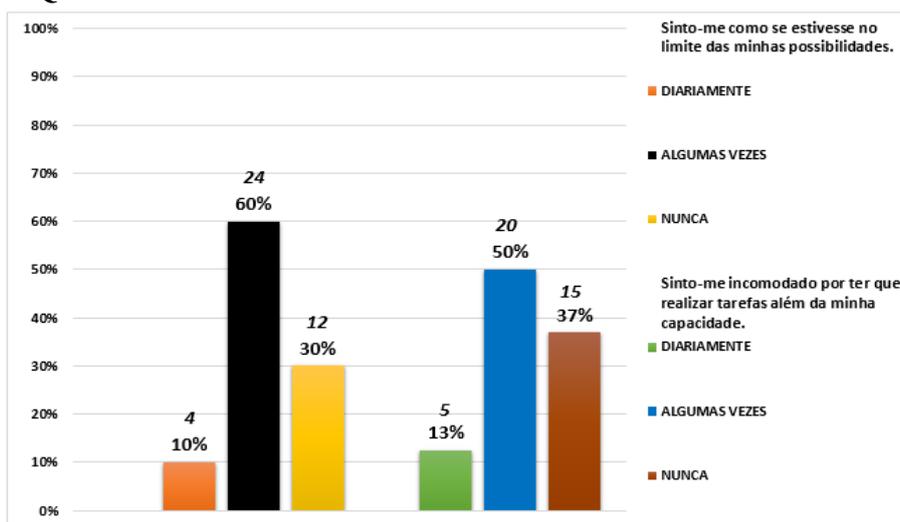
Observa-se na Figura 6, que apenas 3 corretores de imóveis que responderam ao questionário, sendo uma minoria com 7%, sentem-se emocionalmente decepcionado com

o trabalho diariamente, enquanto 24 destes, com 60% somente algumas vezes e 13 corretores com 33% nunca se sentem emocionalmente decepcionado.

Apesar dos índices de desgaste, o gráfico 6 demonstra que poucos corretores se encontram totalmente decepcionais com o trabalho que exercem e que a maior parte dos entrevistados alegam se sentirem decepcionais apenas algumas vezes, o que reflete de forma positiva no trabalho.

A Figura 7 mostra o sentimento de exaustão do corretor em relação às atividades realizadas:

**Figura 7 – Quanto aos limites das atividades realizadas**



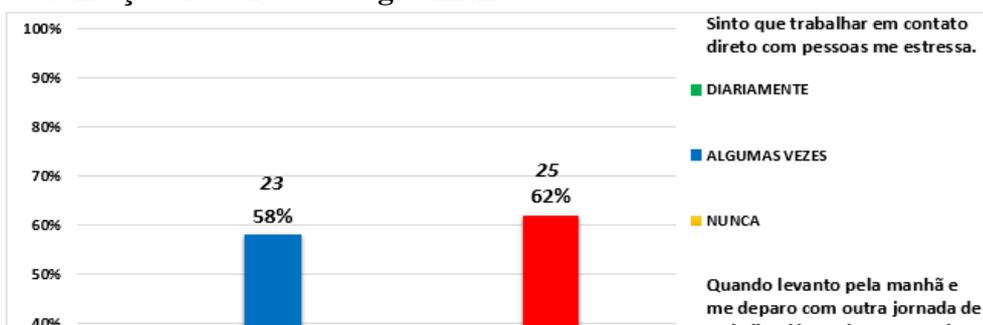
Fonte: Dados da própria pesquisa (2020)

Conforme figura 7, 10% dos entrevistados sentem-se trabalhando além dos seus limites diariamente. 60% se sentem além dos limites apenas algumas vezes. 30% deixaram claro que nunca se sentem nessa condição. Quando avaliada a execução das tarefas além da capacidade, 13% afirma que fazem isso diariamente. 50% algumas vezes e 37% nunca realizam tal tarefa.

Segundo o gráfico, a maior parte dos corretores ouvidos sentem-se além dos limites e realizando atividades além das suas funções apenas algumas vezes.

A Figura 8 demonstra a sensação de estresse e esgotamento dos corretores no trabalho:

**Figura 8 – Sensação de estresse e esgotamento**



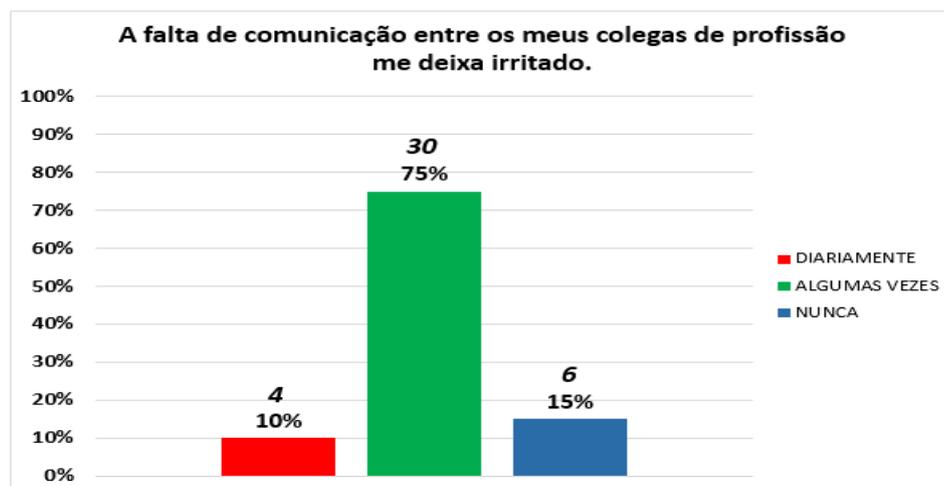
**Fonte:** Dados da própria pesquisa (2020)

A Figura 8 demonstra a sensação de estresse a que os profissionais estão expostos. 20% afirmam que se sentem assim diariamente. 58% afirmam ter essa sensação algumas vezes e 22% disseram que nunca passam por isso. Quanto ao esgotamento emocional, 10% disseram ter diariamente, 62% apenas algumas vezes e 28% nunca tem.

Assim como a avaliação dos limites das funções realizadas, a maior parte dos ouvidos alegam que se sentem estressados e esgotados emocionalmente apenas algumas vezes por semana. Esse alto percentual demonstra um ponto negativo para os profissionais, visto as consequências que o estresse provoca nos indivíduos.

A Figura 9 mostra como a falta de comunicação afeta os colegas emocionalmente:

**Figura 9 – Falta de comunicação e irritabilidade**



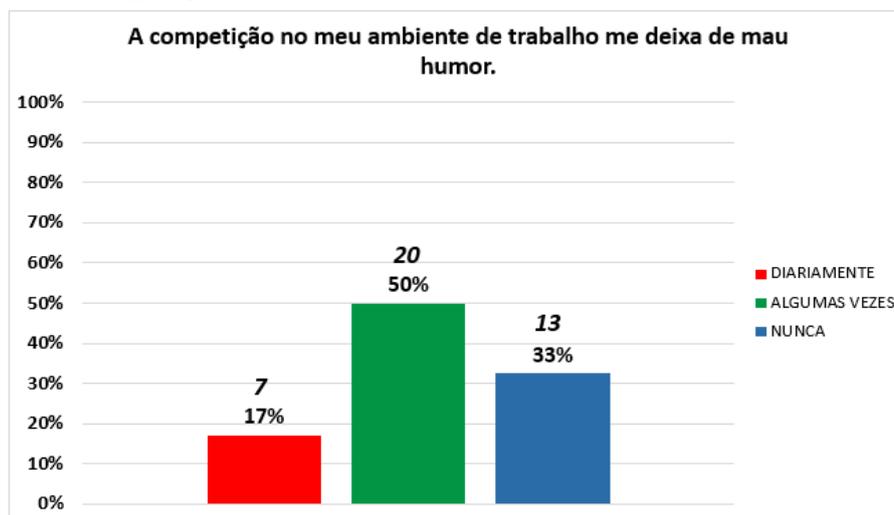
**Fonte:** Dados da própria pesquisa (2020)

Segundo a Figura 9, a falta de comunicação com os colegas provoca irritabilidade diariamente em 10% dos entrevistados. 75% dos corretores alegam que isso ocorre algumas vezes e apenas 15% afirmaram não passarem por esse problema.

Percebe-se que um fator fácil de ser resolvido como a comunicação no trabalho pode provocar incomodo as relações. Mas percebe-se uma oportunidade de melhoria nessa problemática.

A Figura 10 apresenta a carga horária semanal de trabalho do corretor:

**Figura 10 – Competição e mau humor no ambiente de trabalho**



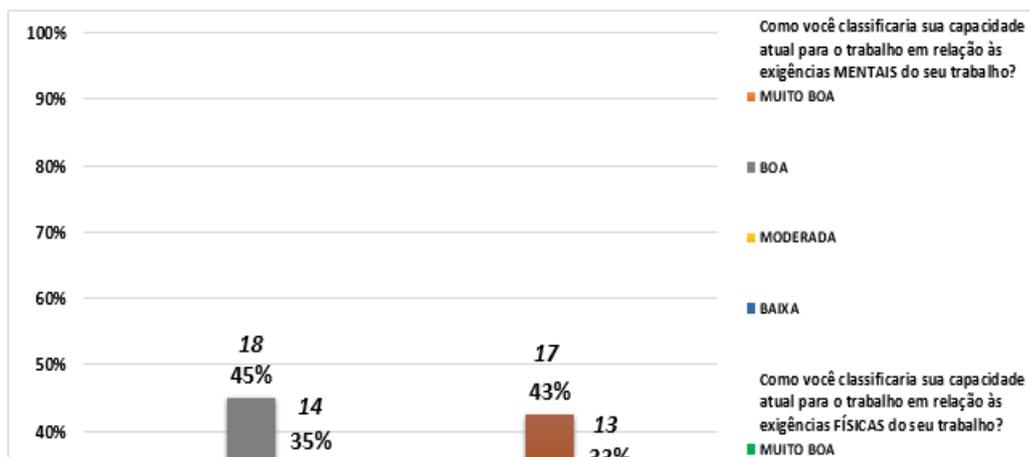
Fonte: Dados da própria pesquisa. (2020)

A Figura 10 mostra que a competição no ambiente de trabalho é causa de mau humor entre os entrevistados. Destes, 17% afirmam que se sentem mau diariamente. 50% sentem-se assim apenas algumas vezes e 33% disseram não passar por isso.

A competição em qualquer ramo comercial é comum. O que se observa também nas relações de corretagem. Percebe-se aqui um alto percentual dos profissionais ouvidos que alegam se incomodar com isso algumas vezes e um percentual considerável que passa por isso diariamente.

A Figura 11 apresenta a capacidade física e mental na execução das tarefas:

**Figura 11 – Capacidade para o trabalho em relação as exigências mentais e físicas**



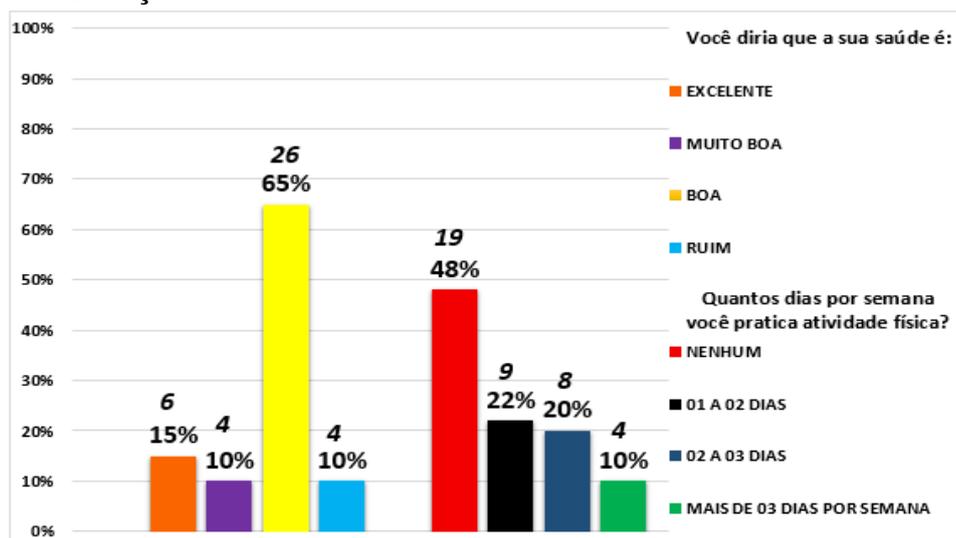
**Fonte:** Dados da própria pesquisa. (2020)

Para 17% dos entrevistados a capacidade mental para realização do trabalho está muito boa. 45% alegam ter capacidade boa. 35% estão com a capacidade moderada e 3% estão com a capacidade baixa. Em relação à capacidade física, 13% disseram que estão a capacidade física muito boa. 43% estão com a capacidade boa. 33% disseram ter a capacidade moderada e apenas 13% estão com baixa capacidade física.

Tanto na avaliação física quanto mental os percentuais foram bem parecidos e demonstram um equilíbrio entre ambos. Pode-se perceber que a maior parte dos profissionais entrevistados disseram estar em boas condições, mas pode-se observar que parte dos ouvidos não estão em condições favoráveis. O que deixa uma lacuna para ações de melhoria da qualidade de vida no trabalho neste setor.

A Figura 12 mostra a relação da saúde e prática de atividade física entre dos corretores:

**Figura 12 – Situação da saúde e dias de atividade física**



**Fonte:** Dados da própria pesquisa. (2020)

Na Figura 12 é possível observar que 15% da população de amostragem tem a própria saúde como excelente. 10% diz ter muito boa saúde. 65% alega ter boa saúde e 10% diz está com a saúde ruim. Quanto à prática de atividade física, 48% disseram não realizar nenhuma atividade. 22% realizam de 1 a 2 dias por semana. 20% fazem exercício de 2 a 3 vezes e 10% realizam as atividades de 3 a mais dias, o que pode torná-los mais tranquilos e menos estressados, para exercer suas atividades profissional.

Com o baixo percentual de profissionais realizando atividades físicas, observa-se que um importante fator no combate ao estresse é pouco utilizado apesar dos enormes benefícios provocados.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O estresse ocupacional já é considerado um problema generalizado na sociedade. Esse problema quando atua sozinho, não é capaz de provocar graves doenças, mas provoca alterações consideráveis na saúde física e mental do indivíduo.

Com base nos resultados obtidos com a pesquisa, constatou-se que o ambiente de trabalho apresenta situações desfavoráveis e que potencializam o estresse ocupacional a que os indivíduos estão sujeitos. Foi possível identificar aspectos físicos e sociais que produzem insatisfação e por consequência, geram desconforto nos corretores entrevistados.

Pode-se observar que os aspectos envolvendo estresse, desgaste, esgotamento ou insatisfações, tiveram altos índices, o que demonstra a presença do estresse ocupacional, tanto nos corretores prestadores de serviços, quanto nos autônomos.

A identificação do estresse ocupacional como realidade constante na realização deste trabalho faz um alerta para as consequências na qualidade de vida dos profissionais, o que abrange a vida profissional, pessoal e social, provocando um desgaste físico e mental, provocando situações mais sérias como crises de saniedade, pânico e até depressão.

Por outro lado, a identificação desses problemas mostra oportunidades de melhoria para a busca por melhores ambientes de trabalho. Investir em ações como ajustes na carga horária, divisão do trabalho, prática de atividades físicas e melhor relacionamento com os colegas são fatores que ajudam no equilíbrio mental e por consequência, no equilíbrio físico dos profissionais.

É fundamental que as organizações e os corretores de imóveis autônomos encontrem estratégias para prevenir e enfrentar situações estressantes laborais, a fim de reduzir tais problemas, e a maior das principais estratégias para esse enfrentamento é o reconhecimento do ambiente em que se atua e como as situações de estresse causam distúrbios físicos e emocionais. Ações como prática de atividades físicas, planejamento da rotina e redução da carga de trabalho são ações que podem ajudar na redução dos distúrbios emocionais.

Com isso, espera-se que esta pesquisa possa nortear e até ajudar na identificação e combate aos fatores que provocam o estresse ocupacional e por consequência, a baixa qualidade de vida no trabalho.

## **6. REFERÊNCIAS**

**BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. A saúde mental de profissionais de saúde mental: uma investigação da personalidade de psicólogos, 2001. p.34.**

BESBATI, Marlon. Responsabilidade Civil do Corretor de Imóveis, Itajá, SC, Univali, 2008

CARVALHO, A.V.; SERAFIM, O.C.G. **Administração de recursos humanos. V.2.** São Paulo:Pioneira Thomson Learning, 1995.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P.A; DA SILVA, R. Metodologia Científica. 6ª Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2013

CRECI – Conselho Regional dos Corretores de Imóveis – 9ª Região/BA. **Quem Somos?**  
Disponível em: [www.creciba.gov.br](http://www.creciba.gov.br). Acesso em: 25/11/2019

DUBRIN, A.J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 1ª edição. SP: Cengage Learning, 2008.

FRANÇA, A. C, L. **Psicologia do trabalho: psicossomática, valores e práticas organizacionais**. São Paulo, SP: Editora Saraiva, 2008.

FRANÇA, A.C.Limongi. **Qualidade de Vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras**. Vol.1 Rio de Janeiro. 1997.

GLINA, Débora M.R.; Lys E. Rocha. **Saúde Mental no Trabalho**, 1ª edição, Ed. Roca, SP, 2010.

<http://www.creci-ce.gov.br/canal-do-cidadao/seja-um-corretor-de-imoveis>.  
Copyright.2016. Fotaliza-CE.

<https://www.crecies.gov.br/corretora-de-imoveis-a-mulher-no-mercado-imobiliario/> Copyright 2015-2020 CRECI-ES.

JUNQUEIRA, Gabriel J.P. **Manual Prático do Corretor de Imóveis**: São Paulo: Ícone, 1989.

LOBO. Rafael. **O que é Estresse Ocupacional?**, São Paulo, 2019, Disponível em: <https://www.conceitozen.com.br/o-que-e-estresse-ocupacional.htm>. Acessado em: 25/11/2019.

LIMONGI-FRANÇA, A.C.; RODRIGUES, A.L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4ª edição. SP: Atlas, 2007.

MARTINS, F. **Curso de Direito Comercial**. V.31, Editora Forense, São Paulo, 2007

MARTINS, Leonardo Fernandes. **Estresse ocupacional e esgotamento profissional entre profissionais da atenção primária à saúde**. São Paulo, 2011.

MARCONI, M. A; LKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2010, 297 p.

MARTINS, G. de A. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

OLIVEIRA, B. E. M. de. **Administração de vendas**. São Paulo: IESP, 2013.

OLIVEIRA S.L. **Tratado de Metodologia Científica: projetos de pesquisas TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**/Silvio Luiz Oliveira; São Paulo, Pioneira Thompson Learning, 2002.

PEREIRA, A. M. T. Benevides. Burnout: **Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

RAPOSO, Alexandre. **Situações Jurídicas da Profissão de Corretor de Imóveis**. São Paulo: Editora Imobiliária, 2ª edição, 1995

RAPOSO, Alexandre T. e HEINE, Claudio B. **Manual Jurídico do Corretor de Imóveis**. Rio de Janeiro: Imã produções artísticas, 7ª Edição, 2004.

RESENDE, José Machado. **Operações Imobiliárias**, módulo IX, Inedi, Curso Formação de Técnicos Imobiliários, 3 unidades. Brasília. Disponível em: [www.inedif.com.br](http://www.inedif.com.br). 2006. Acesso em 27 /11/2019

ROSSI, A.M.(ORG). **Estresse e qualidade de vida no trabalho: stress interpessoal e ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2015.

WERTHER JR, W. **Administração de Pessoal e Recursos Humanos**. São Paulo: McGraw Hill, 1983.

WHO – **World Health Organization.Mental Health**. Action Plan 2013-2020. 2019. Acesso em: 30/09/2019.

WILSON, P. **Calma no Trabalho: passe o seu dia de trabalho sentindo-se calmo, tranquilo e no domínio da situação**. 9ª. ed. São Paulo, SP: Editora Cultrix LTDA, 2005.