

FACULDADE DE ENFERMAGEM NOVA ESPERANÇA – FACENE/RN

JANE CLEIA FREITAS

**PERCEPÇÃO DO ESTRESSE EM OPERADORES DE UM CALL CENTER NO  
MUNICÍPIO DE MOSSORÓ/RN**

MOSSORÓ/RN

2017

FACULDADE DE ENFERMAGEM NOVA ESPERANÇA – FACENE/RN

JANE CLEIA FREITAS

**PERCEPÇÃO DO ESTRESSE EM OPERADORES DE UM CALL CENTER NO  
MUNICÍPIO DE MOSSORÓ/RN**

Projeto apresentado a Faculdade de Nova  
Esperança de Mossoró – FACENE/RN,  
como requisito parcial para obtenção do  
título de Bacharel em Enfermagem.

Orientadora: Prof. M<sup>a</sup>. Rúbia Mara Maia  
Feitosa

MOSSORÓ/RN

2017

JANE CLEIA FREITAS

**PERCEPÇÃO DO ESTRESSE EM OPERADORES DE UM CALL CENTER NO  
MUNICÍPIO DE MOSSORÓ/RN**

Projeto de Monografia pela aluna Jane Cleia Freitas do curso de Bacharelado em Enfermagem, tendo obtido o conceito de \_\_\_\_\_, conforme a apreciação da Banca Examinadora constituída pelos professores.

APROVADA EM: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Ms. Rúbia Mara Maia Feitosa  
Orientadora - FACENE

---

Prof. Gívilá Bezerra Mendonça  
Membro - FACENE

---

Prof. Esp. Lívia Helena Moraes de Freitas  
Membro - FACENE

MOSSORÓ/RN

2017

A Deus, por ter me guiado e me protegido nessa caminhada.

A meus Pais pelo apoio, e por todo amor dedicado a mim.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus, pelo o dom da vida, minha saúde, minha fé e por ter me guiado e conduzido os meus passos, me dando força e coragem para enfrentar a jornada de vida acadêmica, cheia de obstáculos, desafios e vitórias.

Agradeço também a toda minha família que me apoiou e esteve sempre comigo apesar da distância. E em especial aos meus pais. A minha mãe querida “minha rainha”, a quem tenho o enorme prazer de dizer que a amo e o quanto é importante na minha vida. Seu amor, sua paciência, sua dedicação, suas palavras de amor, me fazem ser mais forte a cada dia. Obrigada mãe, por acreditar em mim, obrigada pelo apoio, essa conquista é fruto dos nossos sonhos que um dia sonhamos juntas. A meu Pai, meu velho paizinho, a quem tenho um amor imensurável, que sem muitas palavras, sempre torceu pelo meu sucesso. Obrigado Pai, foram os teus ensinamentos que me fez chegar até aqui. Não há palavras que possa descrever tamanha é minha gratidão a vocês, por todo amor dedicado, pelos seus esforços em me tornar uma profissional qualificada. A conquista é minha, mas o mérito é de vocês. Obrigado a meus irmãos, cunhadas, sobrinhos, tia e tios, primos, amigos... A toda minha família que esteve comigo, mesmo de longe torcendo pelo sucesso, acreditando em mim. Obrigado vocês são partes de mim!

Gostaria de agradecer aos colegas de classe, a Zenaide Medeiros que esteve comigo nos primeiros períodos, e se tornou uma grande amiga, obrigada por me ouvir, pelo apoio, por contribuir para meu crescimento pessoal, pois é uma pessoa de grande sabedoria. “Da faculdade pra vida”!

A Larissa Veras, que estamos sempre juntas, ela que me ouve, conhece todos meus defeitos, mas sempre os respeitou (algo que admiro nela), pessoa maravilhosa, excepcional. Difícil de descrever uma pessoa como ela, seu jeitinho delicado sempre me acalmava em meus momentos de estresse e desespero. “rsrs...” Como sempre digo a ela, “eu não sei o que seria de mim aqui sem você”. Nossa amizade se tornou pra mim algo muito valioso, dividimos juntos nossos anseios, nossas alegrias, sempre encontrávamos solução para os problemas uma da outra. Demos altas rizadas juntas. Muita coisa aconteceu durante nossas jornadas acadêmicas, e juntas aprendemos a superar e nos tornar mais forte. Obrigada amiga, você com certeza me fez ter forças pra continuar, você com certeza contribuiu para

meu crescimento pessoal. Pra ela posso dizer “aquela amiga que você respeita” Da faculdade pra vida!

Pedro Lucas, que me acolheu como amiga, está comigo desde o primeiro período, que me ajudou quando eu precisei. Obrigada pelo apoio amigo. A Regivândia, uma pessoa com personalidade forte e alma pura, dividimos juntas bons momentos, demos altas risadas. Obrigada amiga por nossa amizade. A Ingrid Medeiros, que nos aproximamos já nos últimos períodos, mas que construímos uma amizade dividimos conhecimento e demos altas risadas nas manhãs em estagio. Da faculdade pra vida!

Agradeço também minhas Orientadoras Sarah Azevedo e Rubia Mara, que aceitaram em me orientar junto ao tema escolhido. Sarah, que esteve comigo na primeira etapa desse projeto. A Rubia Mara, que aceitou continuar a construção do meu projeto após a licença maternidade de Sarah. Só tenho a agradecer a vocês duas pelas orientações e conhecimentos a mim repassados. Aos participantes da banca examinadora Lívia Helena e Gívilá Bezerra, que aceitaram participar, e repassar seus conhecimentos contribuindo para melhoria do trabalho apresentado, Meu muito Obrigado!

Agradeço também aos professores e a toda família FACENE que passaram por essa minha jornada acadêmica, obrigada pelos conhecimentos repassados, pois foram de grande valia para minha formação profissional e pessoal.

"Amarás, pois ao Senhor teu Deus de todo teu coração, e de toda a tua alma, e de todo o teu entendimento, e de todas as tuas forças; este é o primeiro mandamento. e o segundo, semelhante a este, é: Amarás o teu próximo como ti mesmo. Não há outro mandamento maior do que estes."

(Marcos 12; 30-31)

## **RESUMO**

O surgimento do estresse percebido no ambiente de trabalho se torna cada vez mais frequente, principalmente em ambientes competitivos e que necessitam de resultados imediatos. A rotina do trabalho fragiliza os trabalhadores deixando os mais vulneráveis ao estresse ocupacional. Dentro da organização de Call Center torna-se evidente a percepção dos sinais e sentimentos do estresse ocupacional. O objetivo desse trabalho é avaliar a percepção de estresse dos operadores de telemarketing, bem como identificar o perfil sócio demográfico dos operadores de telemarketing e descrever a frequência das cargas emocionais do estresse percebido pelos operadores Call Center. Estudo exploratório descritivo, com abordagem quantitativa. Amostragem da pesquisa foi constituída por 50 tele operadores. Após a leitura analítica, os dados obtidos foram agrupados em tabelas e a distribuição analisada através de estatística descritiva simples. Após a leitura analítica, os dados obtidos serão agrupados em tabelas e gráficos e a distribuição analisada através de estatística descritiva simples. Pesquisa foi aprovada pelo Comitê de ética em Pesquisa da Faculdade Nova Esperança de Mossoró/RN, sob o número do CAAE: 78807517.0.0000.519. O nível de estresse dos atendentes mostrou-se entre baixo e moderado. Nas perguntas da (PPS 14) de sentido negativo as respostas dos operadores em maior frequências eram “as vezes” e “nunca” quanto as respostas de sentido positivo a opção “sempre” tinham maior frequência e “as vezes”. Comparando assim as respostas de todas as perguntas da Escala do Estresse Percebido (PPS 14) observando que a opção “as vezes” teve uma maior relevância pois estava presente nas questões de cunho “negativo” e “positivo” constatou-se um nível de estresse moderado entre os operadores de Call Center. Assim, os resultados desta pesquisa mostram que apesar de setor de Call Center ser visto como emprego de passagem, e que os seus operadores tem alto nível de estresse. A empresa da qual foi aplicada o questionário mostrou resultados diferentes. O que comprova que voltar o olhar para o funcionário pode trazer melhorias para ele uma melhoria na qualidade de vida e conseqüentemente melhor funcionamento dentro da organização.

**Palavras-chave:** Estresse. Trabalhadores. Call Center



## **ABSTRACT**

The emergence of perceived stress in the workplace becomes more and more frequent, especially in competitive environments and requiring immediate results. The work routine weakens the workers leaving the most vulnerable to occupational stress. Within the Call Center organization, the perception of the signs and feelings of occupational stress becomes evident. The objective of this study is to evaluate the telemarketing operators' perception of stress, as well as to identify the social demographic profile of the telemarketing operators and to describe the frequency of the emotional loads of the stress perceived by the Call Center operators. Descriptive exploratory study, with quantitative approach. The survey sample consisted of 50 tele-operators. After the analytical reading, the obtained data were grouped into tables and the distribution analyzed through simple descriptive statistics. After the analytical reading, the obtained data will be grouped into tables and graphs and the distribution analyzed through simple descriptive statistics. Research was approved by the Research Ethics Committee of the New Hope College of Mossoró / RN, under the number of the CAAE: 78807517.0.0000.519. The level of stress of the attendants was between low and moderate. In the negative sense questions (PPS 14), the responses of the operators with the highest frequencies were "sometimes" and "never" when the "always" option had a higher frequency and "sometimes" response. Comparing the responses of all the Perceived Stress Scale (PPS 14) questions, noting that the "sometimes" option was more relevant because it was present in the "negative" and "positive" questions, a level of stress among call center operators. Thus, the results of this research show that although Call Center sector is seen as passing employment, and that its operators have high level of stress. The company from which the questionnaire was applied showed different results. What proves that looking back at the employee can bring improvements to him an improvement in the quality of life and consequently better functioning within the organization.

**Key words:** Stress. Workers. Call center

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>2. OBJETIVOS .....</b>	<b>15</b>
2.1 OBJETIVO GERAL .....	15
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
<b>3. REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>16</b>
3.1 HISTÓRICO E DEFINIÇÃO DO ESTRESSE .....	16
3.2 ESTÁGIO DO ESTRESSE: SINAIS E SINTOMAS .....	18
3.3 ESTRESSE OCUPACIONAL VIVENCIADO PELOS TELE OPERADORES DE CALL CENTER	20
3.4 SENSACÃO E PERCEPÇÃO DO ESTRESSE.....	23
<b>4. METODOLOGIA.....</b>	<b>25</b>
4.1 TIPO DE PESQUISA .....	25
4.2 LOCAL DA PESQUISA.....	25
4.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA .....	26
4.4 COLETA E ANALISE DOS DADOS .....	27
4.5 ASPECTOS ÉTICOS .....	28
<b>5. RESULTADOS .....</b>	<b>30</b>
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>37</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>38</b>
<b>APÊNDICE.....</b>	<b>40</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Estresse é uma palavra que vem do latim, e que no século XVII, era conhecida como adversidade ou aflição. Já no início do século XX estudiosos após investigarem definiram estresse como um estado do organismo após o esforço de adaptação capaz de produzir deformação na capacidade de reposta do comportamento mental, afetivo e físico (PEREIRA; LANNA; COELHO, 2014).

Reações como tensão dos músculos, taquicardia, incapacidade de controlar a respiração e transpiração excessiva, foram definidas como reações do organismo humano quando exposta a situações inesperadas para lutar ou fugir, pelo o fisiologista Walter Cannon da Harvard Medical School. Hans Selye dividiu o processo de estresse em três fases, reação de alarme, fase de resistência e de exaustão, chamado de Síndrome de Adaptação Geral (SAG). O autor diz que a fisiologia humana sofre mudanças quando o individuo é exposto aos estressores (PEREIRA; LANNA; COELHO, 2014).

Na primeira fase, chamada de fase de alarme, o indivíduo apresenta elevação da pressão arterial, aumento da respiração e dos batimentos cardíacos, contração do baço, dilatação das pupilas, liberação da glicose pelo fígado e redistribuição sanguínea. Essa é uma fase de curta permanência, que se inicia pelos estímulos estressores provocando reações de luta e fuga, se volta mais para a preparação do individuo para enfrentar a situação. Na fase de resistência, por haver um desgaste maior do organismo, tenta se adaptar-se a nova situação para manter o equilíbrio interno, nessa fase o individuo fica mais susceptível a adquirir doenças. Os sintomas advindos dessa fase inclui dificuldade de concentração e sensibilidade emocional, fadiga, desânimo, irritabilidade e até tremores musculares (PRADO, 2016).

Após o contato continuo com os estímulos estressores, o organismo se torna cada vez mais vulnerável a adquirir doenças, podendo até serem desenvolvidas graves doenças. Isso acontece devido a falhas no mecanismo de adaptação do organismo a novas situações, ou seja, aos estímulos estressores essa fase é chamada de exaustão a condição mais crítica do estresse. Ainda tem a fase de quase exaustão, quando individuo começa a sentir-se fraco e enfrenta dificuldade de se adaptar, sendo assim começa a aparecer os sintomas, porém menos grave que na exaustão (PRADO, 2016).

A homeostase é fundamental para manter o equilíbrio do corpo. Através dela é possível manter um funcionamento normal da fisiologia do organismo, resultando em estabilidade e equilíbrio do corpo. No entanto, frequentemente essa homeostase tem sido desafiada, por fatores internos ou externos. Os estímulos estressores externos é uma das causas responsáveis pela alteração da homeostase que atuam no psicológico do indivíduo, onde emoções são desencadeadas provocando reações do sistema nervoso, com o intuito de diminuir os efeitos causados pelo estresse resultando em respostas agudas (PRADO, 2016).

Alterações como mudanças nos hábitos alimentares, consumo excessivo de álcool e fumo, insônia, ansiedade, problemas gástricos, agitação nervosa, dificuldade de concentração, preocupações excessivas, irritação, depressivo e dores generalizadas, são consequências do estresse intenso. Alterações no ambiente de trabalho como absenteísmo, falta de atenção ao realizar tarefas, resistir às mudanças e baixo nível de cooperação e hostilidade também são consequências do estresse intenso.

O trabalho exerce importante função na vida das pessoas, podendo contribuir para um bom desempenho e realização como também pode contribuir para o adoecimento. Sendo que na fase de adoecimento pode ser de duas maneiras, colaborador, quando o ambiente onde o indivíduo está inserido contribui para seu adoecimento, sendo possível reverter a situação quando o cenário é transformado. E na fase desencadeadora, o trabalhador possui características que juntam com situação que está inserido contribui para seu adoecimento. Sendo nessa situação mais difícil de reverter, pois o indivíduo apresenta outros conflitos em outras fases de vida (ZILIOTTO; OLIVEIRA, 2014).

Estresse no indivíduo no ambiente de trabalho é causado quando o mesmo é submetido a alguma situação que lhe cause reação negativa. Uma situação pode causar estresse no indivíduo através do significado que ele dá a ela, segundo seus próprios conceitos, percepções, vivências e sua própria personalidade.

É possível perceber que o nível de estresse de uma determinada situação vai depender da forma como é vista, e do tipo de personalidade de cada pessoa. Existem dois tipos de estresse. O Eustresse, quando se é exigido resultados em curtos prazos, existindo assim uma tensão com equilíbrio entre esforço, tempo, realização e resultados. E o Distresse, caracterizado pelo rompimento do equilíbrio biopsicossocial por excesso ou

falta de esforço incompatível com o tempo, resultados e realizações (SOUSA, et. al, 2014).

Um dos agravantes que podem levar o stress a problemas mais sérios é o ambiente de trabalho e/ou o trabalho em excesso. Neste caso, trata-se o stress como uma doença ocupacional, ou seja, provocada pelo trabalho. Ferrari (2013) relaciona a falta de recursos materiais, exigência física elevada para o desempenho da função, ambientes de trabalho com problemas de relacionamento interpessoal, ou que não garantam o bem estar do funcionário, como sendo alguns dos fatores que podem desencadear o stress ocupacional.

Quando o indivíduo não compartilha seus sofrimentos, preocupações e anseios, ele fica mais vulnerável a adquirir o estresse ocupacional, pois o mesmo passa a ter uma tensão emocional, devido à falta de suporte afetivo e social.

Quando exposto a uma situação de estresse no ambiente de trabalho, é preciso buscar meios de aliviar a tensão. Para que sejam evitados problemas maiores, como doenças físicas, sendo elas gripe, gastrite, retração da gengiva e problemas dermatológicos entre outros. Quando o quadro não é revertido, e o corpo já não tem mais energia para enfrentar o problema, ocorre uma exaustão, afetando assim o psicológico, com crises de ansiedade, desânimo, irritabilidade, e falta de concentração (SOUSA, et. al, 2014).

O estresse ocupacional na organização de *Call Center* tem sido bastante frequente, interferindo na qualidade de vida dos operadores, na vida profissional e afetiva (PEREIRA; LANNA; COELHO, 2014). O mercado de trabalho de *Call Center* tem apresentado constante crescimento, com isso tem gerado grandes postos de empregos. Principalmente após a privatização do setor de telecomunicações em meados de 2000. No Call Center, são ofertados serviços como vendas, serviço ao cliente, assistência técnica, entre outros serviços específicos.

Os trabalhadores de *Call Center* ocupam em maior número, profissionais acima de 40 anos ou com dificuldade no mercado de trabalho e jovens de primeiro emprego. Sendo 80% ocupados por mulheres. Esse tipo de trabalho apresenta grande rotatividade, resultando em contratações constantes (ZILIOTTO; OLIVEIRA, 2014). Nesta perspectiva, o trabalho traz a seguinte indagação: qual a percepção do estresse vivido por operadores de um Call Center de Mossoró-RN?

É perceptível que os operadores de Call Center desenvolvem estresse ocupacional dentro de organizações, desenvolvendo sintomas físicos e mentais, alguns chegando à necessidade de afastamento laboral após a evolução do quadro. Acredita-se que sendo adotadas medidas preventivas laborais, como uma dinâmica para identificação do sentimento do estresse percebido aconteça a redução de afastamento por doenças ocupacionais.

Este projeto tem como justificativa mensurar a percepção de estresse individual dos operadores de um *Call Center* de Mossoró – RN. A disciplina de Psicologia e Saúde manifestou o interesse de realizar um estudo voltado a essa proposta, pois tem sido cada vez mais comum o surgimento do estresse em ambientes competitivos que necessitam de resultados e comportamentos imediatos. Por muitas vezes se encontram expostos e vulneráveis se tornam susceptíveis a desenvolver o estresse no ambiente de trabalho diante das ocorrências ambientais. Isso fez pensar e pesquisar esses pensamentos e sentimentos estressores. A pesquisa irá favorecer no sentido de contribuição para a academia e organizações como um todo.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GERAL

- Avaliar a percepção de estresse dos operadores de telemarketing de um *Call Center* de Mossoró-RN.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar o perfil sócio demográfico dos operadores de telemarketing;
- Descrever a frequência das cargas emocionais do estresse percebido pelos operadores de Call Center.

### 3. REFERENCIAL TEÓRICO

#### 3.1 HISTÓRICO E DEFINIÇÃO DO ESTRESSE

O estresse vem sendo estudado desde muito antes, quando o homem na antiguidade, lutava pela sobrevivência, a partir daí foram observados os primeiros sintomas do estresse, e desde então tem sido muito discutido sua evolução, pois ele tem sido causador de alterações fisiológicas do organismo. Devido a isso, o estresse foi definido na física na metade do XVII, como sobrecargas, esforços ou opressões (MENDOÇA; SOLANO, 2013).

Nos tempos atuais tem sido cada vez mais frequente o adoecimento pelo estresse na organização do trabalho. A palavra estresse tem sua etiologia derivada do latim, e vem sofrendo definições de conceitos desde o século XVII. O estresse é desencadeado sempre que o indivíduo é exposto a uma situação que exija esforço físico e mental, forçando o corpo a reações não adequadas ao organismo. O conceito de estresse, é a resposta não específica do corpo a qualquer demanda, seja ela causada por, ou resultando, em condições favoráveis ou não favoráveis (SOUZA; SILVA; COELHO, 2015).

Apesar de se falar mal do estresse, ele produz no individuo reações de defesa e adaptação, pois quando o individuo é exposto diante dos estressores, provoca reações resultando em respostas, podendo ser de forma positiva ou negativa. Quando de forma positiva, é chamada de eustresse, onde o individuo apresenta reações que motiva e provoca resposta adequada aos estressores e de forma negativa, onde desperta emoções como medo, tristeza, ansiedade e raiva, intimidando o indivíduo (PRADO, 2016).

No caso em que o indivíduo consegue adaptar-se aos estímulos estressores, isso é considerando o estresse agudo. A esse é dado o nome de estresse adaptativo, pois o organismo consegue adaptar-se aos estressores, logo depois manter seu estado normal. No entanto, o contato contínuo com esses estímulos estressores possa torná-lo crônico.

Nesse caso, o contato rotineiro com os estímulos estressores, ativa uma região do cérebro chamada de *locus cereleus* a liberar norepinefrina, que vai estimular a amidala na produção de mais *Corticotropin Releasing Hormone* (CRH), onde será ativado o indutor do



estresse. Causando alteração no sistema imunológico, causando doenças, esse é chamado de estresse não adaptativo, pois organismo não consegue se adaptar aos estressores resultando na fisiologia do organismo (GARCIA, 2014).

As áreas mais afetadas no cérebro pelo estresse são o hipotálamo e o hipocampo. Estudos mostram que o contato prolongado com altos níveis de estresse, diminui o volume do hipocampo, resultando em baixo desempenho. Após o contato com o estressor, acontece uma série de reações bioquímicas alterando assim a fisiologia do corpo. Após o contato com os estressores, corpo se prepara para lidar com o estresse, buscando adaptação à nova situação, ativando assim as glândulas que produzem adrenalinas e corticoides. No entanto se essa produção for excessiva e duradoura, pode causar sérios problemas à saúde (NODARI et, al., 2014).

Ainda segundo Nodari et, al., (2014), quando o indivíduo é exposto a estímulos estressores, é ativado o eixo hipotalâmico-pituitário-adrenal (HPA) essa ação ocorre após o hipotálamo secretar um hormônio fator liberador de corticotropina (FLC), que estimula a pituitária (P) na liberação do hormônio adrenocorticotrópico (ACTH) na corrente sanguínea.

Esse hormônio ACTH age sobre o córtex da glândula adrenal (A), também denominada suprarrenal, para liberar glicocorticoides, tipo de hormônio esteroide denominado cortisol, que é o responsável por gerar as reações corporais em resposta ao estresse, esse hormônio transforma o glicogênio e converte em glicose, que ajuda a atender às necessidades imediatas de energia que o organismo necessita no momento de enfrentamento ao estresse.

Nesse sentido, o indivíduo pode ser influenciado por diversos agentes nocivos que incita a resposta não específica do organismo às situações que o fragilizam, que o leva ao enfraquecimento e adoecimento, consequência do estresse ocupacional (REIS et al., 2010).

Diante do exposto, compreende-se o estresse ocupacional como sendo um processo no qual, devido às pressões sofridas no trabalho, o indivíduo passa a sofrer influências estressoras a partir de três fatores: os estressores (que são as condições externas que geram as reações), os fatores individuais (próprios dos indivíduos, que geram as reações advindos da genética própria ou de experiências pessoais) e as reações que podem ser fisiológicas, psicológicas ou comportamentais (SOARES; MIRANDA, 2012).

Quando o ambiente de trabalho é responsável por desencadear fatores estressantes, ele causa transtornos futuros contribuindo para alterações no bem estar físico e psicológicos do trabalhador. Alguns eventos são vivenciados pela maioria dos indivíduos no seu cotidiano. Esses eventos podem ser fatores extrínsecos ao trabalho os quais se referem como: repetições de tarefas, pressões e sobrecarga de trabalho (BENKE; CARVALHO, 2013)

### 3.2 ESTÁGIO DO ESTRESSE: SINAIS E SINTOMAS

Quando o indivíduo é exposto diante dos estressores isso provoca reações fisiológicas do organismo no intuito de defesa ou fuga, para tentar se adaptar a situação exposta. Estas reações foram denominadas a Síndrome da Adaptação Geral. Que foram divididas em três fases: a fase de alarme, resistência e exaustão (NODARI, et. al, 2014). A fase de alarme é definida pela resposta rápida do organismo, agindo como luta ou fuga após estímulos dos estressores causando alterações no organismo como aumento da frequência cardíaca e respiratória, pressão arterial, aumento do baço, liberação de glicose pelo fígado, dilatação das pupilas (PRADO, 2016).

Na fase de resistência, o organismo apresenta um desgaste maior, com isso deixa o indivíduo mais frágil a adquirir doenças, apresentando sintomas como: tremor muscular, fadiga, desânimo, irritabilidade, dificuldade de concentração e instabilidade emocional. O indivíduo tenta se adaptar à nova situação para manter o equilíbrio interno. A fase de exaustão é a fase mais agressiva do estresse, tendo como consequências se não revertida, o colapso, ou graves doenças. Essa fase acontece quando o indivíduo é exposto ao estressor várias vezes, o mesmo não consegue se adaptar ao estressor (PRADO, 2016).

Ainda foi também identificado a fase de quase exaustão que vem antes da fase de exaustão, ocorrendo assim o enfraquecimento do organismo ao tentar resistir e adaptar-se ao estressor. Nessa fase os sintomas são menos graves que na fase de exaustão (PRADO, 2016).

Na fase de alarme é considerada a fase positiva do estresse, pois o organismo se prepara para enfrentar os estressores, causando alterações em sua fisiologia, como o aumento de adrenalina. Ainda nessa fase o indivíduo consegue voltar ao seu estado normal.

A fase de resistência, que é a fase da defensiva, o indivíduo luta para adaptar-se a nova situação, aos estressores, tentando manter sua homeostase. Quando o indivíduo continua a ter contato os estressores e não consegue adaptar-se a situação, havendo a quebra da resistência, acontece à fase de quase exaustão, onde o indivíduo, começa o adoecimento por estresse, os órgãos que começam a ser atingidos são os órgãos de vulnerabilidade genética.

Após isso, não sendo eliminados os estressores, aliviado a tensão do estresse por meio de estratégias para lidar com a pressão, não ocorrendo a adaptação, o indivíduo atinge a fase de exaustão. Nessa fase os órgãos tornam-se mais propensos a ser alvo de doenças como, infarto, úlceras, psoríase, depressão entre outros (NODARI, et. al, 2014).

GARCIA (2014), fala que os sinais mais evidentes em portadores de estresse, podem ser físicos ou psicológicos. Sendo eles os sintomas físicos mais comuns: taquicardia, tensão muscular, sudorese, hipertensão, náuseas, mãos e pés frios e hiperatividade. Psicológicos: angústia, dificuldades interpessoais, ansiedade, tensão, insônia, déficit de atenção, ira, preocupação excessiva, alienação, dificuldade de relaxar, hipersensibilidade emotiva e pensamento fixo no estressor.

O estresse pode ser entendido de duas formas pelo corpo, de maneira positiva e maneira negativa. Quando positiva, age de maneira motivadora tornando a situação adaptativa, e quando não, age de maneira negativa despertando sentimento de emoções negativas, liberando assim o estresse, também chamado da SAG. No dia a dia constantemente o corpo e a mente enfrentam situações causadoras de estresse exigindo uma resposta rápida para enfrentar essas situações (RODRIGUES; SANTOS; TOURINHO, 2016).

Os estímulos estressores podem ser de origem interna e externa, ambas causando alteração da homeostase. Fazer expectativas, criar sonhos que não poderão existir que não sairão da mente do indivíduo, pode ser métodos errôneos de analisar o que acontece na vida, tornando os estímulos estressores internos. Já os externos, são bem perceptíveis, pois está relacionada às mudanças que ocorre no dia a dia da vida moderna, que são por vezes pressões, extasiadas, estimuladoras, aceleradas, exigindo do indivíduo adaptação ao novo, e quando não possível essa adaptação surgem os sinais e sintomas do estresse (MENDONÇA; SOLANO, 2013).

### 3.3 ESTRESSE OCUPACIONAL VIVENCIADO PELOS TELE OPERADORES DE CALL CENTER

Tem sido cada vez mais frequentes reclamações como desgaste físico e mental em situações de tensão, principalmente no ambiente de trabalho. Com isso é necessário que o ambiente organizacional, tenha condições de trabalho adequadas, para que a organização não se torne um agente estressor, resultando no estresse ocupacional (ROCHA; ARAÚJO, 2016).

Dentro de uma organização de trabalho, que possua empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), é obrigatório o uso de algumas Normas Regulamentadoras, que preconiza o bom desempenho e saúde do trabalhador. Na organização de Call Center, tem a Norma regulamentadora (NR) 04 que regulamenta Os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), esse serviço é constituído pelo Engenheiro de Segurança do Trabalho, Médico do trabalho, Enfermeiro do trabalho, Auxiliar de enfermagem do trabalho e Técnico em Segurança do Trabalho. Esses profissionais são capacitados e responsáveis pela prevenção de acidentes no local de trabalho. Com a finalidade de proteger a integridade do trabalhador. (FERREIRA; PEIXOTO, 2012).

A NR 05 regulamenta A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), que é serviço constituído por representantes dos empregados e do empregador, que estejam preparados e dispostos a colaborar na prevenção de acidente no ambiente de trabalho. A CIPA atua dentro da organização de trabalho junto com SESMT. Identificando e eliminando a causa do acidente. A Norma Regulamentadora NR 17, trata da ergometria do trabalhador diante de seu posto de trabalho. Visando boas condições de trabalho atendendo as características psicofisiológicas dos trabalhadores (FERREIRA; PEIXOTO, 2012).

O estresse ocupacional é consequência de situações como, más condições de trabalho, sobrecarga de trabalho, problemas externos e as condições próprias do trabalhador. Essas situações podem gerar no indivíduo um desgaste físico e mental, diminuindo assim sua produtividade laboral, tornando-o incapaz de se adaptar as situações expostas e complexas. (NESSI; NESSI; HARTMANN, 2015).

Ainda seguindo o a ideia dos autores NESSI; NESSI; HARTMANN (2015) eles

explicam que o fato de uma pessoa se queixar de estar estressada pode ser considerado pelos outros trabalhadores de uma pessoa fraca. Dizem que numa organização laboral todas as pessoas podem estar se sentindo estressadas, porém não conseguem admitir. Isso se torna preocupante, pois só aumenta o número de pessoas com estresse ocupacional, pois qualquer pessoa pode ser vítima de estresse até mesmo os mais fortes.

A rotina do trabalho fragiliza os trabalhadores deixando os mais vulneráveis ao estresse ocupacional. As consequências trazidas pelo estresse laboral não se limitam só ao trabalhador, os prejuízos e gastos ocorre também na empresa e podem resultar em altos custos. Pois o trabalhador, após o desgaste físico e emocional, começa a diminuir sua produtividade no trabalho, causando aumento da rotatividade e absenteísmo, gerando assim custos a empresa. Já os efeitos no trabalhador, são ainda maiores, alguns até difíceis de reverter como distúrbios mentais, doenças degenerativas e uso de drogas (TAKAHASHI; SISTO; FERNANDES, 2014).

Os estímulos estressores, causadores do estresse ocupacional, são gerados exclusivamente na organização do trabalho. O diagnóstico é feito através do questionamento dos aspectos biológicos, que é identificado pelo desgaste do corpo, psicológica que está relacionada à emoção, processos afetivos e ainda a abordagem sociológica que está voltada para o convívio em sociedade, como o indivíduo de porta diante a sociedade (PRADO, 2016).

O trabalho deve ser uma fonte de prazer, capaz de proporcionar, realização, identidade. Contudo o estresse tem ocupado grande espaço na organização laboral (NOGUEIRA; FREITAS, 2015). Tem sido assim também na organização de Call Center. A organização de Call Center é definida como Central de Relacionamento, tendo atendimento ativo ou receptivo, dispondo dos serviços que vai de pedidos de informações, compras de produtos ou serviços, indicações, assistência técnica, até reclamações, atendendo as necessidades dos clientes. Essas empresas possuem horário de atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semanas. (PAIVA; DUTRA; LUZ, 2015). Os tão modernos Call centers de hoje, na década de 90 eram chamados de SACs (Serviço de Atendimento ao Cliente) que com o aumento da tecnologia passou a ser chamado de Call Center (BORBA; PILLA, 2013).

O atendimento de Call Center se dá exclusivamente por via telefone que ficam

interligados ao computador, onde o operador fica em Posição de Atendimento (PA). Os operadores não necessitam de experiências profissionais, sendo apenas exigido para esses funcionários, Ensino Médio completo ou estar cursando e ter conhecimento de informática (ZILIOOTTO; OLIVEIRA, 2014). O Operador Receptivo recebe ligações, como correção de endereço, reclamações e informações de produtos e serviços. O Operador Ativo entra em contato com o cliente, para ofertar serviços, produtos e descontos. Esses trabalham sobre metas, e tem habilidade e autonomia para negociar com cliente. No entanto, à medida em que a organização aumenta a produção, ou seja, aumenta a demanda de ligações, conseqüentemente aumenta a sobrecarga e pressão psicológica, e cobranças como Tempo Médio de Atendimento (TMA), isso impacta gradativamente na qualidade de vida dos trabalhadores (SOUZA, et al., 2015).

O perfil desses profissionais de Call Center são pessoas com a primeira experiência profissional, pessoas com idade mais avançadas, cujo mercado de trabalho exclui e todos os tipos de opção sexual. Esses profissionais têm entre 21 a 30 de idade, em maior quantidade são mulheres, e vem aumento a presença de profissionais acima dos 35 anos (PAIVA; DUTRA; LUZ, 2015). Apesar de empregar funcionários de qualquer categoria sem distinção desde que esteja tendo dos critérios mínimos, a empresa é caracterizada como emprego de passagem “trampolim”, essa característica se dá em função do baixo salário e as condições de trabalho (ZILIOOTTO; OLIVEIRA, 2014).

Porém o setor organizacional de Call Center é um ambiente onde é possível se conhecer diversas pessoas, pois constantemente acontece a troca de ilha e muitas vezes até de supervisor, chegando a passar por mais de um no ano. (PAIVA; DUTRA; LUZ, 2015).

O empenho do trabalhador na organização laboral depende de como ele lida com o seu trabalho, e esse empenho pode ser percebido através de ações, intenções e afetos. O reconhecimento e recompensa para esse trabalhador soam como ponto positivo aumentando o vínculo com entre trabalhador e empresa, estimulando-o ao comprometimento organizacional. No entanto, a ausência desses causaria efeito contrário, contando como ponto negativo. O que acontece com o operador de Call Center, pois o mesmo já inicia sua carreira de trabalho, considerando um emprego “trampolim” e considerando o salário baixo (PAIVA; DUTRA; LUZ, 2015).

O estresse no atendimento de Call Center é uma constante. Isso dá pelas condições

de trabalho, pressões em dia de muitas ligações, pois o cliente não pode aguardar mais que alguns segundos na linha, e as cobranças sobre resultados. Devido à pressão e cobrança, acontece a queda da produtividade, pois isso abala o lado emocional dos operadores, aumenta o estresse com a possibilidade de serem punidos ou demitidos (PAIVA, et al., 2016).

Segundo SOUZA et al., (2015), uma mesma situação que pode ser muito estressante para um indivíduo, pode não ser estressante para outro, ou seja o mesmo fator estressor em um indivíduo pode ser estimulante para outro. Isso depende da forma como encaramos a situação e o tipo de personalidade e estado emocional de cada um. E as consequências dessas reações não adaptativas ocasiona no indivíduo, perigo físico e mental.

Muito são os fatores estressores na organização laboral, são considerados os principais fatores psicossociais, gestão e processo de trabalho e as relações humanas. Os fatores que geram desgaste emocional, conflitos com a chefia ou quando esses conflitos são levados para dentro de casa, gerando desgaste na relação familiar.

Por tanto se considera estressor qualquer desequilíbrio da homeostase, que exija adaptação a novas situações. E quando não adaptadas, ocasionando o estresse crônico conhecido por estresse ocupacional, causando sintomas físicos e emocionais, dos mais leves aos mais graves levando sérios riscos a saúde. Com a globalização, o mundo da tecnologia, o homem teve um alívio do trabalho braçal, menos exposição ao sol e calor, contudo surgem os estressores laborais, com extensas horas de trabalho, que se estendem ao período noturno, o que contribuiu muito para o aumento do estresse da vida moderna. Pois o homem passou a ter uma vida sedentária, com menor tempo de lazer, mais desgastante e estressante (GARCIA, 2014).

### 3.4 SENSACÃO E PERCEPÇÃO DO ESTRESSE

Sabe-se que o estresse, ocorre sempre que o indivíduo precisa enfrentar situações que lhe cause medo, irritação, gerando desgaste psicológico em consequências disso ocorre o desgaste geral do organismo alterando sua fisiologia habitual. No ambiente de trabalho, o mesmo é desencadeado devido às pressões, carga excessiva de trabalho entre outros fatores

estressores podendo ser, externo ou interno, ficando mais conhecido como estresse ocupacional.

Na organização de Call Center, o trabalho exercido pelos operadores requer muita atenção, com isso há um elevado índice de cobrança por parte dos supervisores que também sofre cobranças de seus superiores, isso contribui para o desenvolvimento do estresse laboral ajunto com outros fatores, até mesmo os interpessoais próprias de cada indivíduo (ROCHA; ARAÚJO, 2016).

O estresse pode ser percebido como um processo de tensão diante de uma situação de ameaça, frustração ou conquista. Advêm também de fenômenos estressores, do meio externo como frio, calor insalubridade ou ambiente social e meio interno como pensamentos, emoções, angustia, medo, alegria, tristeza, dentre outros (SOUZA, et al., 2014, p. 7).

O estresse não expressa perigo físico em maior dimensão, mas sim no emocional, com isso o corpo reage como se houvesse uma ameaça física, podendo assim facilitar o aparecimento de doença física. Diante de uma situação de estresse dentro do ambiente de trabalho deve se buscar medidas para aliviar a tensão, propondo ao empregado uma melhor qualidade de vida dentro da organização. Se os estressores não forem eliminados, o indivíduo ficará mais propício e vulneráveis a doenças, pois o corpo já sem energia não consegue combater as doenças ocupacionais (SOUZA, et al., 2014).

A percepção do estresse ocupacional depende muito do próprio indivíduo, de como ele avalia os eventos estressores (SOUZA, et al., 2014). Sabendo que as causas do estresse podem ser de origem externas ou internas. Internas quando essas são desencadeadas dentro do próprio indivíduo, devido ao seu jeito de ser, através de seus medos, ansiedade, timidez até dificuldade de se expressar. E externas estão relacionadas à sua desenvoltura no ambiente de trabalho. Ou seja, a percepção do estresse depende muito de cada indivíduo, de como ele analisa a situação que está enfrentando (NODARI et al., 2014).



## 4. METODOLOGIA

### 4.1 TIPO DE PESQUISA

Trata-se de um estudo exploratório descritivo, com abordagem quantitativa, com o objetivo de avaliar a percepção de estresse dos operadores de telemarketing de um *Call Center* de Mossoró-RN.

Conforme Gil (2008) as pesquisas exploratórias têm a finalidade de proporcionar maior intimidade com o problema, em vista a torná-lo mais explícitos ou a levantar hipóteses. Seu planejamento tende a ser bastante flexível, pois interessa analisar os mais variáveis aspectos referentes aos fatos ou acontecimentos avaliados.

A pesquisa descritiva exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade (MARCONI; LAKATOS, 2010). São exemplos de pesquisa descritiva: estudos de caso, análise documental, pesquisa ex-post-facto. Por sua vez, Gil (2008), menciona que a pesquisa descritiva tem o principal objetivo descrever as características da população ou fenômeno, ou estabelecimento de relações entre as variáveis, uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados.

A pesquisa quantitativa é caracterizada pelo emprego quantitativo na coleta de informações e no tratamento delas através de técnicas estatísticas, onde se evitam distorções de análises e de interpretação. Isso possibilita uma margem de segurança relacionada às deduções (RICHARDSON, 2010).

### 4.2 LOCAL DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada no município de Mossoró que se configura em uma cidade do interior do estado do Rio Grande do Norte, situada na mesorregião do Oeste Potiguar, possui uma área de 2.110 km<sup>2</sup>. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), aponta que Mossoró possui 259.815 habitantes, no ano de 2016.

O estudo foi realizado na empresa Televisão A Cabo Mossoró TCM, que está localizada na Rua Doutor João Marcelino, 2010 – Abolição, Mossoró - RN.

O Call Center dispõe de três tipos de atendimento: ativo, misto e receptivo sendo esse o principal tipo de atendimento da operação. O atendimento: ativo está voltado para o setor de vendas, que tem autonomia para ofertar produtos e promoções. O misto faz ativo com os clientes assim como também recebe ligações. Já os receptivos só recebem as ligações, resolvendo problemas técnicos, financeiros, mudanças de pacote e até reclamações. No Call Center é exigido apenas a conclusão do ensino médio e habilidades básicas de informática para ocupação dos cargos de tele operadores. Dentro desse quadro de funcionários existem perfis bem diversificados como jovens de primeiro emprego podendo ter até pessoas de 60 anos.

A escolha do local foi feita por ser uma empresa com grande número de trabalhadores e por conter perfis profissionais distintos, como idade, sexo, escolaridade. Ficando assim possível coletar dados importantes e significativos, quanto ao número de pessoas afetadas pelo estresse ocupacional.

#### 4.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população da pesquisa consiste nos funcionários que ocupam os cargos de operadores de telemarketing. A amostragem da pesquisa será constituída por 50 tele operadores que realizarão atendimento no mínimo por 6 meses de trabalho. Foi definido uma amostra com 50 operadores, pois será uma quantidade suficiente para nos proporcionar uma margem de segurança quanto a resultados mais fidedignos.

Os critérios de inclusão aplicados foram: maiores de 18 anos de idade; estivessem trabalhando a mais de 6 meses no *Call Center*; aqueles que concordassem em participar voluntariamente da pesquisa.

Como critérios de exclusão foram empregados: operadores que estivessem de atestado, licença e/ou férias; aqueles que não se encontrassem no ambiente de trabalho durante a realização da pesquisa.

#### 4.4 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Para a coleta de dados foi utilizada a escala do estresse percebido. Essa escala é chamada de Perceived Stress Scale (PSS - Escala do Estresse Percebido) contém 14 itens, (PSS 14) sendo também com 10 e 4 (PSS 10 e PSS 4) sendo que a escala com 4 itens é utilizada para pesquisas feitas por telefone. A PSS consegue mensurar em média o número de vezes que os indivíduos notam que foram acometidos por situações estressantes.

Esse tipo de escala, é empregada em qualquer grupo, por não conter perguntas específicas da situação, por esse motivo é uma escala que tem sido válida em diversas culturas, pois ela consegue avaliar de adolescentes até idosos. A PSS se trata de uma escala geral, e possui três fatores que são considerados componentes centrais na experiência de estresse. Pois a PSS visa identificar o quanto imprevisível, incontrolável e sobrecarregada os respondentes avaliam suas vidas (LUFT, et al., 2007).

O questionário foi aplicado pelo entrevistador aos operadores de Call Center. Sua aplicação tem o propósito de mensurar o nível de estresse em que o indivíduo está sendo acometido. A intenção da escala do estresse percebido auxilia na identificação dos fatores estressantes por meio de perguntas não específicas, ou seja, do contexto ao qual foi aplicado, sendo essas questões de conotação positiva e negativa. A PSS avalia o estresse sobre três aspectos, os agentes específicos causadores do estresse, sintomas físicos e psicológicos e a percepção geral (DIAS, et. al., 2015).

A Escala de Estresse Percebido consegue mensurar o nível de estresse enfrentado pelo indivíduo vivenciado no último mês.

A PSS possui 14 questões com opções de resposta que variam de zero a quatro (0=nunca; 1=quase nunca; 2=às vezes; 3=quase sempre 4=sempre). Os entrevistados tiveram que responder de maneira mais rápido possível, evitando contar o número de vezes exato que o evento ocorreu, porém mais de forma fidedigna. As questões com conotação positiva (4, 5, 6, 7, 9, 10 e 13) têm sua pontuação somada invertida, da seguinte maneira, 0=4, 1=3, 2=2, 3=1 e 4=0. As demais questões são negativas e devem ser somadas

diretamente. O total da escala é a soma das pontuações destas 14 questões e os escores podem variar de zero a 56 (LUFT, et al., 2007).

Após a aprovação pelo do trabalho pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade Nova Esperança foi levada um encaminhamento para a empresa TCM – TV a Cabo de Mossoró explicando para a direção que a pesquisa se encontrava apta para ser realizada

A pesquisadora contou com o coordenador dos operadores de telemarketing para entrar no ambiente de trabalho e explicar o objetivo da pesquisa. Aqueles que concordaram em participar receberam ao mesmo tempo o Termo de Consentimento e Livre Esclarecimento (TCLE) e o instrumento de coleta de dados.

O pesquisador responsável será o único responsável pela coleta dos dados e aplicação do respectivo formulário.

Após a leitura analítica, os dados obtidos foram agrupados em tabelas conjugadas e a distribuição analisada através de estatística descritiva simples. Para o processamento dos dados coletados foi utilizado o software Excel 2010, onde foram tabulados em planilha eletrônica. E, posteriormente discutidos à luz da literatura pertinente.

Os dados foram expressos em valores de média, desvio padrão, frequência simples e porcentagem através do programa estatístico SPSS versão 21.0. Após análise dos pressupostos paramétricos, diferenças estatísticas entre o escore de estresse para os diferentes grupos estudados foram analisadas através de teste t independente e ANOVA (One Way ANOVA) de acordo com a arquitetura dos dados. Para manutenção dos pressupostos paramétricos, sempre quando necessário, os dados sofreram transformação logarítmica. Valores de  $p < 0,05$  foram considerados significativos.

#### 4.5 ASPECTOS ÉTICOS

Durante a coleta, processamento e análise dos dados obtidos foram obedecidos às prerrogativas da resolução número 466/2012 que trata das diretrizes e normas regulamentadoras da pesquisa com seres humanos e a Resolução COFEN, nº 311/2007, que reformula o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem (COFEN, 2007).

Trabalho foi submetido e aprovado pelo Comitê de  tica em Pesquisa da Faculdade Nova Esperança, sob o número do CAAE: 78807517.0.0000.519.

Foi entregue o Termo de Consentimento e Livre Esclarecimento (TCLE) ao trabalhador para que o mesmo estivesse consciente dos termos dispostos na pesquisa e ciente da  tica contida nesta pesquisa.

A pesquisa apresentou riscos mínimos, como, por exemplo, a quebra de sigilo das respostas obtidas através do formulário, a timidez e o constrangimento em responder os itens de avalia o. No entanto, a pesquisa possibilitou os seguintes benefícios: identifica o e percep o do estresse dentro do atendimento de Call Center; elabora o de estratégias pessoais e gerenciais de preven o sobre o estresse no ambiente de trabalho.

## 5. RESULTADOS

A pesquisa foi feita com 50 atendentes de telemarketing. Observa-se que neste grupo de participantes, a maioria é do sexo masculino 60% e 40% do sexo feminino.

Um dado que chama atenção na pesquisa realizada em Mossoró/RN é a presença dos homens exercendo a função de atendentes de telemarketing, diferentemente dos resultados de outras pesquisas. Nos estudos de Rocha; Araújo (2016) acerca do mesmo tema, eles identificam que a presença das mulheres neste setor ainda supera a dos homens. Os resultados da pesquisa mostraram que não houve grande diferença no nível de estresse entre homens e mulheres.

Apesar de que, nos últimos anos os estudos passaram a relacionar o estresse ao sexo e a levantar a hipótese de que o nível de estresse em mulheres esteja aumentando devido a sua sobrecarga de atividades, pois estas têm que lidar com carreira (profissional ou acadêmica) e outras exigências cotidianas, sejam de cunho pessoal, sexual, biológico (LUCCA et al., 2014).

A idade média dos participantes da pesquisa em Mossoró/RN é de 26,57 anos, com idade mínima de 18 e máxima de 41 anos. Tem-se que 68% dos operadores encontram-se na faixa etária acima de 20 anos, 32% deles estão com idade até 20 anos.

Do total de operadores que participaram do estudo, verifica-se que 52% estão na empresa até 1 ano e 48% estão na empresa a mais de 1 ano.

Observa-se que a grande maioria dos operadores atua no setor de Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC, correspondendo a 58%, seguido do setor financeiro com 22%.

Quanto ao nível de escolaridade, todos os entrevistados informaram ter ensino médio e/ou ensino superior completo ou cursado. Sendo um total de 58% informaram ter ensino superior e 42% possui ensino médio.

**Tabela 1** – Valores de frequência simples e porcentagem das

Variáveis	Freq.	%
<b>Sexo</b>		
Masculino	30	60,0
Feminino	20	40,0
<b>Idade</b>		
Até 20 anos	16	32,0
Acima de 20	34	68,0
<b>Tempo de trabalho (anos)</b>		
Até 1 ano	26	52,0
Acima de 1	24	48,0
<b>Setor</b>		
Financeiro	11	22,0
Suporte técnico	04	8,0
SAC	29	58,0
Tele	06	12,0
<b>Escolaridade</b>		
Analfabeto	0	0,0
Fundamental	0	0,0
Médio	21	42,0
Superior	29	58,0

**Fonte: Dados do pesquisador (2017).**

De acordo com a tabela 2, dos 50 entrevistados, 44% responderam que às vezes

tem ficado triste por algo que aconteceu inesperadamente no último mês, e 26% responderam sempre.

Isso demonstra que a rotina de trabalho dos atendentes pesquisados é formada por atividades ou situações que ocorrem de forma inesperada e estas situações acabam por deixá-los aborrecidos

Quando perguntados sobre a frequência com que se sentiram incapazes de controlar coisas importantes no trabalho, a maior parte dos atendentes respondeu ‘as vezes’, correspondendo a 32%. O que quer dizer que a grande maioria sentiu tal incapacidade de controle pelo menos uma vez durante o último mês.

A terceira questão da escala que pergunta sobre a frequência que o indivíduo se sentiu nervoso e estressado no trabalho, mostra com clareza a percepção do stress sentido pelos atendentes. Dos 50 respondentes, a grande maioria 36% respondeu que no último mês se sentiu quase sempre estressado por causa do trabalho.

Questionados sobre a confiança que sentiram em resolver problemas pessoais, 50% dos atendentes respondeu que “as vezes”. Tal medida demonstra que eles não se sentem tão confiantes para resolverem estes problemas no último mês e 36% responderam “sempre”. Assim, observa-se que apenas 14% dos atendentes se sentiu confiante para resolver seus problemas pessoais no último mês.

Ao questionar se eles conseguem lidar com as mudanças importantes que ocorre em sua vida nos últimos 30 dias. Um total de 58% responderam que “sempre” conseguem lidar bem com essas mudanças e outros responderam “as vezes” num percentual de 30%.

Dos 50 entrevistados 54% responderam que “sempre” tem se sentido confiante em resolver problemas pessoais e 28% responderam que “as vezes” tem se sentido confiante na sua habilidade em resolver seus próprios problemas.

Quando questionados se nos 30 dias, as coisas tem acontecido de acordo com sua vontade, um percentual de 38% responderam que “sempre” as coisas tem acontecido de acordo com sua vontade, já um percentual de 34% responderam que “nunca” e 28% responderam “as vezes”.

Na oitava pergunta foi questionado se eles têm percebido que não estão conseguindo lidar com todas as coisas que você tem que fazer nos últimos 30 dias. A maioria 42% responderam que “as vezes” e 40% responderam que “sempre”. O que



demonstra que os entrevistados estão conseguindo lidar com as situações de sua vida.

Questionado se eles têm conseguindo controlar as irritações da sua vida, um percentual de 52% responderam que “sempre” tem controle sobre suas irritações e um percentual de 40% disseram que “as vezes” tem conseguido controlar os momentos de irritações nos últimos 30 dias. O que preocupa esses 40% é que eles podem perder o controle a qualquer instante e torna-se estressado.

Questionados se os mesmo tem sentido que as coisas estão sobre seu controle 36% responderam que “sempre” tem conseguido manter as coisas sobre seu controle e 34% responderam que “as vezes” tem esse controle em sua vida e 30% disseram “nunca” que não conseguem manter as situações sobre seu controle. Um resultado bem parcial.

Quando questionado se os operadores têm ficado irritados porque as coisas que acontecem estão fora de seu controle, 36% responderam que “sempre” e 32% disseram que “as vezes” tem ficado irritado porque as coisas estão foram de seu controle e os outros 32% disseram que “nunca” ficou irritado porque as coisas sairão fora de seu controle.

Um percentual de 84% dos 50 entrevistados respondeu que “sempre” tem se encontrado pensado sobre as coisas que deve fazer e apenas 6% responderam que “nunca” tem se encontrado pensado no que deve fazer. Uma situação bem comum nos últimos dias.

Dos 50 entrevistados 36% responderam que “as vezes” tem conseguido controlar a maneira como gasta seu tempo e 30% responderam que “sempre” consegue controlar seu tempo.

Você tem sentido que as dificuldades se acumulam a ponto de você acreditar que não pode superá-las. 44% dos entrevistados responderam que “quase nunca” isso ocorre e 30% responderam que “sempre” tem sentido acreditar que não irá superar as dificuldades.

**Tabela 2.** Caracterização da Amostra dos atendentes de telemarketing

Itens	Nunca	As vezes	Sempre
1. Você tem ficado triste por causa de algo que aconteceu	15 (30,0)	22 (44,0)	13 (26,0)

inesperadamente?			
<b>2. Você tem se sentido incapaz de controlar as coisas importantes em sua vida?</b>	21 (42,0)	16 (32,0)	13 (26,0)
<b>3. Você tem se sentido nervoso e “estressado”?</b>	10 (20,0)	18 (36,0)	22 (44,0)
<b>4. Você tem tratado com sucesso dos problemas difíceis da vida?</b>	07 (14,0)	25 (50,0)	18 (36,0)
<b>5. Você tem sentido que está lidando bem as mudanças importantes que estão ocorrendo em sua vida?</b>	06 (12,0)	15 (30,0)	29 (58,0)
<b>6. Você tem se sentido confiante na sua habilidade de resolver problemas pessoais?</b>	09 (18,0)	14 (28,0)	27 (54,0)
<b>7. Você tem sentido que as coisas estão acontecendo de acordo com a sua vontade?</b>	17 (34,0)	14 (28,0)	19 (38,0)
<b>8. Você tem achado que não conseguiria lidar com todas as coisas que você tem que fazer?</b>	09 (18,0)	21 (42,0)	20 (40,0)
<b>9. Você tem conseguido controlar as irritações em sua vida?</b>	04 (8,0)	20 (40,0)	26 (52,0)
<b>10. Você tem sentido que as coisas estão sob o seu controle?</b>	15 (30,0)	17 (34,0)	18 (36,0)
<b>11. Você tem ficado irritado porque as coisas que acontecem estão fora do seu controle?</b>	16 (32,0)	16 (32,0)	18 (36,0)
<b>12. Você tem se encontrado pensando sobre as coisas que deve fazer?</b>	03 (6,0)	05 (10,0)	42 (84,0)
<b>13. Você tem conseguido controlar a maneira como gasta seu tempo</b>	17 (34,0)	18 (36,0)	15 (30,0)
<b>14. Você tem sentido que as dificuldades se acumulam a</b>	22 (44,0)	13 (26,0)	15 (30,0)

---

ponto de você acreditar que não pode superá-las?

---

**Fonte: Dados do pesquisador (2017).**

Nunca = Categoria formada pela junção das respostas “Nunca” e “Quase nunca”; Sempre = Categoria formada pela junção das respostas “Sempre” e “Quase sempre”.

De acordo com a tabela 3 as variáveis estudadas, pessoas com idade acima de 20 anos mostraram ter um escore maior em relação às pessoas de até 20 anos, no entanto o nível de estresse desses grupos encontra-se em moderado.

Comparando o nível de estresse percebido entre homens e mulheres, mesmo com o número de respondentes de a pesquisa ser mais do sexo masculino, o resultado do escore das mulheres apresentou um pouco maior comparado ao sexo masculino, isso mostra que as mulheres são mais susceptíveis a adquirir estresse. O resultado da pesquisa mostrou pouca diferença numérica entre os sexos, os homens apresentaram um escore de 27,23 e as mulheres 27,75, no entanto tendo em vista que a quantidade de mulheres é menor, o nível de estresse torna-se maior no sexo feminino, mas ambos se encontram dentro do nível moderado de estresse. Outro grupo de variáveis é o tempo de trabalho, pessoas com mais de 1 ano de empresa mostrarão um escore maior 29,04 em relação as pessoas que tem menos de 1 ano ou até 1 ano 25,96. Quanto ao setor de trabalho o SAC é responsável pelo maior numero de atendentes participantes da pesquisa, apresentando um escore de 27,72, já o setor de televendas é o setor que tem o menor de participantes da pesquisa, e apresentou um escore de 28,16, ou seja, as pessoas que trabalham no setor Televendas apresenta um nível maior de estresse. Segundo (Grebogi, 2016) ele fala que o setor de televendas é um dos setores mais estressante pois operador se obrigado a ofertar produtos que por vezes o cliente não usaria. Comparando o nível de estresse quanto a escolaridade as pessoas que tem apenas o ensino médio apresentou estar mais estressada, apresentando um escore 28,57 que os operadores que disseram ter o nível superior completo ou cursando.

O nível de estresse dos atendentes mostrou-se entre baixo e moderado. Nas perguntas da (PPS 14) de sentido negativo as respostas dos operadores em maior frequências eram “as vezes” e “nunca” quanto as respostas de sentido positivo a opção “sempre” tinham maior frequência e “as vezes”. Comparando assim as respostas de todas as

perguntas da (PPS 14) observando que a opção “as vezes” teve uma maior relevância pois estava presente nas questões de cunho “negativo” e “positivo” contatou-se um nível de estresse moderado entre os operadores de Call Center.

**Tabela 3** – Escores médios de estresse percebido... Nas diferentes variáveis estudadas.

Variáveis	Grupos	N	Média	Desvio padrão	p-valor
<b>Idade</b>	Até 20 anos	16	24,25	9,39	0,072
	Acima de 20	34	28,94	7,91	
<b>Sexo</b>	Masculino	30	27,23	8,81	0,838
	Feminino	20	27,75	8,50	
<b>Tempo de trabalho (anos)</b>	Até 1 ano	26	25,96	9,22	0,209
	Acima de 1	24	29,04	7,75	
<b>Setor</b>	Financeiro	11	26,54	9,74	0,933
	Sup. técnico	4	26,75	8,99	
	SAC	29	27,72	8,20	
	Tele	6	28,16	10,36	
<b>Escolaridade</b>	Médio	21	28,57	8,93	0,435
	Superior	29	26,62	8,42	

Fonte: Dados do pesquisador (2017).

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estresse no ambiente de trabalho tem se tornado algo muito comum nos dias atuais, de acordo com as pesquisas bibliográficas esse tem sido um grande problema na vida do indivíduo dentro das organizações de trabalho podendo acarretar grandes consequências tanto pra saúde mental como física. Pois se engana quem pensa que o estresse está ligado apenas a saúde mental. Já que o trabalhador com alto nível de estresse passa a ficar mais vulnerável a adquirir doenças. O setor de *Call Center* é dos setores organizacionais que mais sofre com estresse ocupacional. No entanto de acordo com o levantamento dos dados da pesquisa, os operadores mostrarão ter baixo nível de estresse a moderado.

Assim, os resultados desta pesquisa mostram que apesar do setor de Call Center ser visto como emprego de passagem, e que os seus operadores tem alto nível de estresse. A empresa da qual foi aplicada o questionário mostrou resultados diferentes. O que comprova que voltar o olhar para o funcionário pode trazer melhorias para ele uma melhoria na qualidade de vida e conseqüentemente melhor funcionamento dentro da organização.

Os objetivos da pesquisa foram alcançados, pois através da escala do estresse percebido (PSS 14) foi possível avaliar a percepção do estresse pelos operadores, de acordo com as respostas do questionário a grande maioria consegue dominar as situações estressoras, ou seja, em maior parte do tempo eles conseguem controlar as emoções. Descrevendo assim, a frequência das cargas emocionais percebido pelo operador, onde foi possível ver que eles conseguem perceber o quanto e estão sendo acometido pelo estresse, conseguindo em maior parte das vezes mantermos o controle sob essas situações.

## REFERÊNCIAS

BORBA, Nathália Mainardi R.; PILLA, Bianca S. **Rotatividade de pessoal: um estudo de Caso em uma empresa de call center.** Porto Alegre. [s.n], 2013.

DIAS, Juliana C. R. et al. **Escala de Estresse Percebido Aplicada a Estudantes Universitárias:** Estudo de Validação. 4. ed. Araraquara: Psychology, Community & Health, 2015. p. 1–13.

FERREIRA, Leandro S.; PEIXOTO, Neverton H. **Segurança do Trabalho I.** Santa Maria/RS. 2012. p. 69 a 101. Disponível em: <[http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo\\_amb\\_saude\\_seguranca/tec\\_seguranca/seg\\_trabalho/151012\\_seg\\_trab\\_i.pdf](http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_amb_saude_seguranca/tec_seguranca/seg_trabalho/151012_seg_trab_i.pdf)>. Acesso em: 16 de julho de 2017.

GARCIA, Márcio Rodrigo. **Origem E Evolução:** O Estresse Como Resposta Adaptativa No Contexto Da Vida Moderna. 12. ed. Araçatuba/SP: [s.n], 2014. p. 7-15.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6ª Ed. Editora Atla S.A. São Paulo. Brasil.2008

GREBOGI, Dilséa. **Ensaio Adoecimento Mental Entre Os Trabalhadores Do Setor De Tele atendimento.** Revista Ciências Do Trabalho, nº 6, 2016 p. 129-144.

LUFT, Caroline B. **Versão brasileira da Escala de Estresse Percebido:** tradução e validação para idosos. 4.ed. Florianópolis/SC: [s.n], 2007. p. 606-615.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico.** 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MENDONÇA, Minéia B.; SOLANO, Alexandre F. **A pragmática do stress:** conceitos e releituras no ambiente Empresarial. 04. Ed. Sertãozinho-SP: [s.n], 2013. p. 57-67. Disponível em: < <http://www.uniesp.edu.br/fnsa/revista>>. Acesso em: 30 abr. 2017.

NESSI, Aide Angélica O.; NESSI, André Leonardo S.; Cassio HARTMANN. **Estresse Ocupacional:** Impacto Na Saúde De Funcionários De Call Center Na Região Da Grande São Paulo – Brasil. 85 ed. São Paulo: Special Edition, 2015. Disponível em: < <http://www.fiepbulletin.net> >. Acesso em: 20 abr. 2017.

NODARI, Natália L. et al. **Estresse, conceitos, manifestações e avaliação em saúde:** revisão de literatura. Manaus: Unilasalle, 2014. P. 61-74. Disponível em: < [http://www.revistas.unilasalle.edu.br/index.php/saude\\_desenvolvimento](http://www.revistas.unilasalle.edu.br/index.php/saude_desenvolvimento)>. Acesso em: 15 abr. 2017.

NOGUEIRA, José H. V.; FREITAS, Lêda G. **Psicodinâmica do estresse:** estudo com trabalhadores de pesquisa, desenvolvimento e inovação. 15. Ed. Brasília: [s.n], 2015. p. 133-145.

PAIVA, Luis E. B. et al. **Síndrome de burnout em operadores de teleatendimento: o caso de duas empresas de contact center em Fortaleza/CE.** São Paulo: [s.n], 2016. p. 216-233.

PEREIRA, Luciano Z.; LANNA, Fernanda Cristina C. C.; COELHO, Giovanna I. **Estresse Ocupacional e liderança.** Edição Especial sobre Liderança. v.19, n.4, p205-226. Belo Horizonte: REUNA. 2014.

PRADO, Claudia Eliza Papa. **Estresse ocupacional: causas e consequências.** São Paulo: Rev. Bras. Med. Trab. 2016.

PAIVA, Kely César M.; DUTRA, Michelle R. S.; LUZ, Talita R., 2014. **Comprometimento organizacional de trabalhadores de Call Center.** São Paulo: [s.n] 2015. p. 310-324.

ROCHA, Jucélia C.; ARAÚJO, Giovana F. **Percepção do estresse em operadoras de telemarketing Jucélia Correia.** 32 ed. Vitória da Conquista – BA. 2016. Disponível em: < <http://idonline.emnuvens.com.br/id> >. Acesso em: 20 abr 2017.

RODRIGUES, Cláudia C. F. M.; SANTOS, Viviane E. P.; TOURINHO, Francis. **Estresse: normal ou patológico.** 7. ed. Florianópolis: Sau. & Transf. Soc, 2016. p.1.-8.

SANTOS, Cristina Gabriela P. P. **A Síndrome De Burnout: Uma Análise Contemporânea Acerca Da Doença Sob O Viés Dos Operadores De Call Center.** 2. ed. Porto Alegre: Uniritter Law Journal, 2015. p. 275-303.

SOUSA, Maria B. C et al. **Resposta ao estresse: I. Homeostase e teoria da alostase.** Disponível em: < [www.scielo.br/epsic](http://www.scielo.br/epsic) >. Acesso em: 15 abr 2017.

SOUZA, Denílson de Jesus. Et al. **O estresse e a qualidade de vida no ambiente de trabalho em organizações do segmento de Call Center.** São Paulo. 2016.

TAKAHASHI, Luis T.; SISTO, Fermino F.; CECILIO-FERNANDES, Dario. **Avaliação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho de operadores de Telemarketing.** 14 ed. Itatiba-SP : [s.n], 2014. p. 336-346. Disponível em: < <http://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/index> >. Acesso em: 10 maio 2017.

VIDO, Keli Cristiane. **Síndrome de burnout nas empresas de telemarketing: uma relação que inspira atenção.** Disponível em: <<http://www.academica.org/000-054/389>>. Acesso em : 23 abr. 2017.

ZILIOOTTO, Denise M.; OLIVEIRA, Bianca O. **A Organização do Trabalho em Call Centers: Implicações na Saúde Mental dos Operadores.** 2014. p. 169-179. Disponível em: < <http://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/index> >. Acesso em: 21 abr. 2017.

**APÉNDICE**



## APÊNDICE A - ESCALA DO ESTRESSE PERCEBIDO

## ESCALA DO ESTRESSE PERCEBIDO

Idade: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Tempo de trabalho: \_\_\_\_\_

Setor de operação: \_\_\_\_\_

Escolaridade: \_\_\_\_\_

**Instruções para aplicação da escala**

A escala a seguir foi elaborada com questões que envolvem sentimentos e emoções vivenciados no último mês. Será solicitada a frequência que essas situações ocorrem na sua vida. Algumas questões são parecidas, no entanto são distintas. Leia com atenção e não pare para pensar na quantidade exata que isso ocorreu, mas responda de forma aproximada as vezes que enfrentou essas situações. Responda as alternativas de acordo com a legenda (MAZO; ANDRADE, 2007).

0= Nunca

1= Quase nunca

2= As Vezes

3= Quase sempre

4= Sempre

Neste último mês, com que frequência...						
1	Você tem ficado triste por causa de algo que aconteceu inesperadamente?	0	1	2	3	4
2	Você tem se sentido incapaz de controlar as coisas importantes em sua vida?	0	1	2	3	4
3	Você tem se sentido nervoso e “estressado”?	0	1	2	3	4
4	Você tem tratado com sucesso dos problemas difíceis da vida?	0	1	2	3	4
5	Você tem sentido que está lidando bem as mudanças importantes que estão ocorrendo em sua vida?	0	1	2	3	4
6	Você tem se sentido confiante na sua habilidade de resolver problemas pessoais?	0	1	2	3	4
7	Você tem sentido que as coisas estão acontecendo de acordo com a sua vontade?	0	1	2	3	4
8	Você tem achado que não conseguiria lidar com todas as coisas que você tem que fazer?	0	1	2	3	4

<b>9</b>	Você tem conseguido controlar as irritações em sua vida?	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>10</b>	Você tem sentido que as coisas estão sob o seu controle?	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>11</b>	Você tem ficado irritado porque as coisas que acontecem estão fora do seu controle?	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>12</b>	Você tem se encontrado pensando sobre as coisas que deve fazer?	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>13</b>	Você tem conseguido controlar a maneira como gasta seu tempo	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>14</b>	Você tem sentido que as dificuldades se acumulam a ponto de você acreditar que não pode superá-las?	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

## APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Prezados (as),

Eu, **Prof.<sup>a</sup> Ms Sarah Azevêdo Rodrigues Cabral** do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade Nova Esperança de Mossoró - FACENE, orientando a aluna, Jane Cleia Freitas, estamos desenvolvendo uma pesquisa com o título “**PERCEPÇÃO DOS PENSAMENTOS E SENTIMENTOS DO ESTRESSE EM OPERADORES DE UM CALL CENTER NO MUNICÍPIO DE MOSSORÓ/RN**”. Tem como objetivo geral avaliar a percepção do estresse dos operadores de telemarketing em um Call Center de Mossoró-RN. E como objetivos específicos serão: Caracterizar o perfil sócio demográfico dos operadores de um Call Center e descrever a frequência da carga emocional do estresse percebido em operadores de Call Center. Você participará de uma pesquisa, ao qual conterà uma escala acerca do estresse percebido trata-se de uma escala geral, podendo ser em pesquisas com jovens até idosos, essa escala é composta por 14 itens. A pesquisa possibilitará a comunidade científica um conhecimento sobre o tema, já que é uma proposta que trata de uma das doenças mais incapacitantes do mundo. Os resultados da pesquisa permitirão, ainda, aos gestores e as equipes organizacionais que façam uma reflexão frente aos dados colhidos, possibilitando a construção de estratégias para atuar sobre a saúde e qualidade de vida dos colaboradores. Por ocasião da publicação dos resultados, os nomes serão mantidos em sigilo. Informamos que será garantido seu anonimato, bem como assegurada sua privacidade e o direito de autonomia referente à liberdade de participar ou não da pesquisa, bem como o direito de desistir.

Caso decida não participar da pesquisa, ou resolver a qualquer momento desistir da mesma, não sofrerá nenhum dano. As pesquisadoras estarão a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa. Diante do exposto, agradecemos a contribuição do(a) senhor(a) na realização desta pesquisa.

Desta forma, convidamos você para participar do estudo.

Eu, \_\_\_\_\_, declaro que entendi o(s) objetivo(s), e a justificativa, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar da mesma. Declaro também que as pesquisadoras me informaram que o projeto só começará quando da sua aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da FACENE. Estou ciente que receberei uma cópia deste documento rubricada a primeira página e assinada a última por mim e pela pesquisadora responsável, em duas vias, de igual teor, ficando uma via sob meu poder e outra em poder da pesquisadora responsável.

Mossoró-RN, \_\_\_/\_\_\_\_\_/2017

---

Sarah Azevêdo Rodrigues Cabra