

O ESTRESSE E A QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO EM ORGANIZAÇÕES DO SEGMENTO DE *CALL* *CENTER*¹

Tallyta Lorrane Silva Pereira

Graduanda do 8º período do curso de Administração do UNIPAM.

E-mail: tallyta.lorrane.snc@gmail.com

Ana Paula Lara de Vasconcelos Ramos

Professora orientadora (UNIPAM).

E-mail: anapaula@unipam.edu.br

RESUMO: Este trabalho teve como objetivo geral analisar como o estresse e a qualidade de vida impactam empresas do segmento de *call center*. Diante dos resultados obtidos, nota-se que a maioria das operadoras de telemarketing, estão sobrecarregadas, com ansiedade, fadiga e dores musculares, no entanto algumas já estão adotando métodos para minimizar o impacto que dessas doenças no dia a dia dos colaboradores.

PALAVRAS-CHAVE: *Call Center*. Estresse. Qualidade de Vida.

ABSTRACT: This paper aimed to analyze how stress and quality of life impact on Call Center companies. Given the results, it is noted that most telemarketers are overloaded and with high anxiety, fatigue and muscle pain, however some are already adopting methods to minimize the impact that these diseases affect in their daily lives.

KEYWORDS: Call Center. Stress. Quality of life.

1 INTRODUÇÃO

Diante de um cenário de constantes evoluções, as pessoas se deparam com o mercado cada vez mais globalizado e competitivo. Sendo assim, nota-se que o estresse e a qualidade de vida no trabalho vêm sendo muito discutidos e vêm se tornando um assunto global. Com a Revolução Industrial, o homem se torna cada vez mais capitalista, acarretando diversas mudanças profissionais e pessoais.

Tais mudanças estão relacionadas a exageradas cargas de trabalho, falta de tempo, cobranças com prazos e qualidade de serviços, dentre outros. O segmento de *call center* é uma ótima ferramenta, pois auxilia na solução de dúvidas e problemas dos clientes. As pessoas que trabalham nesse ramo tendem a desencadear altos níveis de estresse, assim como falta de motivação, insatisfação, sobrecarga no trabalho levando à baixa produtividade. Segundo Zanelli (2010), o estresse é a definição de

¹ Trabalho apresentado na área temática 1 - Novas tecnologias e ferramentas para gestão empreendedora do XV Congresso Mineiro de Empreendedorismo, realizado de 4 a 7 de novembro de 2019.

conflitos gerados entre as necessidades e as expectativas pessoais e profissionais, diante de diversas mudanças em um curto espaço de tempo, gerando desgaste físico e emocional.

O presente estudo teve como objetivo geral identificar e analisar o impacto do estresse na qualidade de vida dos trabalhadores em empresas do segmento de *call center*. Para atingir o objetivo geral, utilizou-se dos objetivos específicos relacionados: identificar o nível de estresse, identificar os sintomas apresentados, identificar as fontes de tensões no ambiente organizacional e individual, identificar os mecanismos de regulação utilizados e concluir a pesquisa com base na pesquisa bibliográfica, de campo qualitativo o resultado do estudo.

A empresa é uma associação sem fins lucrativos com ênfase no atendimento e no amparo a pacientes em tratamento contra o câncer. Conta com serviços de fornecimento de exames, cestas básicas para famílias carentes, fraldas e medicamentos para pacientes.

A empresa apresenta como atividade principal auxiliar pacientes em tratamento contra o câncer, fornecendo medicamentos que não são fornecidos ou estão em escassez pelo SUS, cestas básicas, fraldas geriátricas, suplementos alimentares, exames com urgência, além de disponibilizar a casa de apoio, onde os pacientes com seus acompanhantes são acolhidos durante o tratamento.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Neste seção, abordaram-se temas específicos de acordo com a proposta do presente projeto “O estresse e qualidade de vida no ambiente de trabalho em organizações do segmento de *call center*”.

2.1 CALL CENTER

O *call center* é uma ferramenta de extrema relevância para as organizações, já que proporciona uma interação entre o cliente e a empresa. É uma forma estratégica de atender os clientes com agilidade, além de reduzir a fila de clientes nas lojas físicas. Segundo Madruga (2009), no Brasil, o *call center* ainda precisa de muita inovação, e as empresas desse segmento devem estar sempre em constantes mudanças para obter melhorias.

No ambiente de *call center*, existem dois tipos de *telemarketings*: o receptor e o operador de *telemarketing* ativo. O receptor é aquele funcionário que irá desempenhar a função de receber as chamadas, principalmente, na área de reivindicações de clientes, bem como alterações de endereço, suprir informações sobre serviços e produtos entre outros (MOCELIN; SILVA, 2008).

Avaliando o *call center* como uma estratégia de atendimento ágil para os clientes, ele apresenta uma série de vantagens que demonstram o número de pessoas que são empregadas para essa área, como manter um bom diálogo entre pessoas e clientes, agilidade para atender a dúvida de clientes que, muitas vezes, espera por e-mails que não são correspondidos, além da segurança (os clientes se sentem mais seguros ao falar pelo telefone). (REGO, 2008).

Porém estudos apontam que o estresse é uma fonte causadora de doenças ocupacionais nesses profissionais. Com elevada fontes de estresse presentes na profissão, os atendentes, passam por situações nas quais sentem como se não tivessem o controle da atividade e muitos têm baixa confiança, impactando no desenvolvimento do trabalho (HONORATO; OLIVEIRA, 2015).

2.2 DEFINIÇÃO DE ESTRESSE

Segundo Chiavenato (2010), o estresse está relacionado a problemas, decepções, descontentamento causado por pessoas ou pelo próprio ambiente de trabalho. Limongi-França e Rodrigues (2013) afirmam que o estresse surge no organismo, causando um impedimento nas pessoas, na hora de resolver algum problema que exige delas um alto esforço para lidar com determinada situação.

O estresse manifesta-se diante de diversas vivências que provocam desequilíbrios físicos e mentais (LIPP, 2003). As várias exigências do trabalho e as altas cargas de trabalho nos departamentos das empresas estão cada vez mais sobrecarregando os colaboradores. Muitos indivíduos acabam levando tarefas para casa, deixando de lado o lazer e o prazer de ficar um tempo livre com as pessoas de que gostam (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 1997).

O desequilíbrio entre as exigências do trabalho e os princípios, necessidades e expectativas pessoais abre caminho para o desgaste físico e emocional. Nem sempre é fácil lidar com os acontecimentos dentro das organizações, como prazos, pressão, cobranças de clientes, etc. Em virtude disso, o fato de o ser humano ter uma boa relação com os amigos, uma boa estabilidade, promoções e reconhecimentos melhora o desempenho nas atividades (ZANELLI, 2010).

O estresse é causado por vários fatores organizacionais ou ambientais. Segundo Chiavenato (2010), os sintomas variam muito de pessoa para pessoa, como a personalidade e o tipo de trabalho que o indivíduo executa.

Outra forma para combater e diminuir o estresse é observar as habilidades dos funcionários; sendo assim, a empresa consegue estabelecer tarefas adequadas para que os colaboradores consigam obter maior controle sobre sua função (ZANELLI, 2010).

As organizações também vêm adotando programas como ginástica laboral, exercícios de postura, oferecendo convênios com academias e outros tipos de atividades físicas, palestras sobre melhorias ergonômicas como forma de reduzir o estresse (ALVES, 2011).

De acordo com Limongi-França e Rodrigues (2013), *coping* (enfrentamento) do estresse está ligado ao modo como os indivíduos lidam com as situações do dia a dia, internas ou externas.

Lipp (2001) afirma que, para enfrentar o stress, as pessoas precisam buscar meios de aliviar a tensão, pois o estresse causa falta de energia, desencadeando uma série de doenças como gripe, gastrite, entre outros. O aumento do estresse, além de causar tais doenças, deixa as pessoas cada vez mais exaustas, com tensão muscular, sem energia, depressivas, com crise de ansiedade, além de ficar muito desmotivadas para desempenhar as funções dentro da organização.

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida no trabalho (QVT) está relacionada ao bem-estar do trabalhador em relação a sua função desempenhada. Diante disto, o desempenho e os resultados do trabalhador estão diretamente ligados a como ele está se sentindo dentro da organização. A qualidade de vida engloba diversos fatores, como a satisfação no trabalho executado, relacionamento humano, motivação, reconhecimento, salários, benefícios, participação nas tomadas de decisões da organização, dentre outros (FROSSARD, 2009).

Para Limongi-França e Rodrigues (2013), a qualidade de vida no trabalho engloba desde a recomendação de médicos sobre bem-estar e segurança até as atividades dos colaboradores em áreas como lazer.

Segundo Chiavenato (2009), fatores como a falta de iluminação no trabalho é uma causa de mal-estar para os funcionários, provocando fadigas, causando acidentes e, além disso, um baixo desempenho nas atividades. Outro fator causador de uma má qualidade de vida no trabalho são os ruídos. As influências dos sons sobre o funcionário pode ocasionar grandes problemas na audição, podendo ocasionar até a sua perda.

2.4 ESTRATÉGIAS DE MELHORIA NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Segundo Limongi-França e Rodrigues (2013), doo ponto de vista das organizações, a implementação de programas para melhoria na qualidade de vida dos trabalhadores pode apresentar diversos benefícios, como motivação dos funcionários, melhor desempenho, redução de absenteísmo e melhora na condição de vida das pessoas.

Os programas de qualidade de vida devem ser manuseados como forma de reduzir o estresse, ajudando os funcionários ter uma boa qualidade de vida e bem-estar, para que conseqüentemente eles estejam motivados em busca do crescimento profissional e de toda a empresa (DUARTE; BORIN; ALMEIDA, 2010). No ambiente de *call center*, uma estratégia que auxilia uma melhor redução de estresse e uma melhor qualidade de vida é a divisão do número de subordinados para cada gestor (MADRUGA, 2009).

As empresas podem ainda realizar parcerias com clubes de atletismo e academias e restaurantes que auxiliem com cardápios nutritivos e com baixas calorias. Além disso, a empresa pode implementar jornais e seminários sobre como manter o bem-estar. Existem diversas formas para melhoria de qualidade de vida no trabalho, porém isso exige a presença de diversos profissionais de diferentes áreas, como profissionais de educação física, médicos do trabalho, psicólogos entre outros (ALVES, 2011).

3 METODOLOGIA

O tipo de pesquisa utilizado neste trabalho foi a descritiva, a fim de analisar

como o estresse e a qualidade de vida impactam os funcionários e sua produtividade.

A abordagem da pesquisa foi qualitativa, com base em um roteiro de entrevista que visou analisar o conteúdo que o entrevistado evidenciou a respeito do fenômeno investigado: o estresse e a qualidade de vida no ambiente de trabalho em empresas do segmento de *call center*.

Os meios de investigação foi pesquisa bibliográfica e de campo. Na bibliográfica, procurou-se o problema. Na de campo, observaram-se os fatos e feita coleta de dados, com o intuito de compreender e explicar o problema de estudo da pesquisa.

Quanto à análise para este estudo, foi utilizada a análise de conteúdo. A unidade de análise desta pesquisa é uma instituição sem fins lucrativos, situada na cidade de Patos de Minas (MG). A instituição conta com 2 endereços: um na Rua Doutor José Olímpio Borges, 218, Centro, onde fica localizada a casa de apoio, na qual muitos pacientes recebem refeições diárias e acomodações. O escritório da associação fica localizado na Rua Dona Nhá, 98, no bairro São Francisco.

A associação conta com de 16 funcionários, sendo 01 supervisor administrativo, 01 supervisor de tesouraria, 01 auxiliar de escritório, 02 auxiliares de coordenação e 11 operadores de *telemarketing*.

Para a coleta de dados, foram feitas algumas perguntas para os colaboradores da associação, nas dependências da própria associação.

O agendamento para aplicação dos questionários foi realizado através de contato telefônico. A pesquisa foi marcada obedecendo à disponibilidade da supervisora, a fim de não interferir na produtividade dos colaboradores.

O roteiro do questionário é composto por 4 categorias de análises, embasado na teoria e associado aos objetivos específicos propostos. Foi desenvolvido o questionário estruturado que foi aplicado por meio de entrevistas aos sujeitos de pesquisa.

A coleta de dados foi realizada no mês de agosto de 2019, pela própria pesquisadora, na cidade de Patos de Minas (MG) na empresa. A pesquisa de dados foi realizada com 10 operadoras de telemarketing, cujo instrumento de pesquisa foi um questionário, posteriormente transcrito, de modo a auxiliar na avaliação de como o estresse e a qualidade de vida impactam a produtividade da empresa.

Depois de realizada a transcrição de tópicos das entrevistas, fez-se necessário avaliar o seu conteúdo, objetivando a coleta de dados apresentados pelas formas metodológicas utilizadas no trabalho. Sua análise constituiu, fundamentalmente, em buscar uma ligação entre os resultados obtidos.

Sendo assim, foi possível relatar os fatores que as operadoras de telemarketing visualizam e, então, chegar a um resultado da análise possibilitando sugestões em busca de melhorias no estresse e qualidade de vida na empresa, diagnosticando os métodos adotados, diante das normatizações e avaliando a eficácia deste estudo.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O estudo apresenta os resultados das pesquisas desenvolvidas pela metodologia qualitativa, sendo 10 operadoras de telemarketing entrevistadas, levando

em consideração a variável idade. Todas as pesquisas realizadas foram com profissionais do sexo feminino com idade entre 23 a 54 anos.

5.1 FATORES TENSIONANTES NO TRABALHO

Para reduzir a tensão no trabalho, é preciso utilizar estratégias, com o intuito de evitar o alto nível de esgotamento físico e mental, assim como zelar pela saúde e melhorar a produtividade na organização.

A insatisfação no trabalho é uma das predominantes causas de absenteísmo nas organizações, provocando custos elevados para as organizações. A falta de um funcionário na empresa atrapalha o rendimento da produção diária (CHIAVENATO, 2009).

Para a pergunta “Na sua percepção, quais são os fatores mais tensionantes no seu trabalho?”, obtiveram-se estas respostas:

- Entrevistada 1:** Responsabilidade, a mesma coisa todos os dias, competitividade.
- Entrevistada 2:** Primeiro é você conseguir doações, pelo fato de ser importante para a sua meta e também para a associação. Também quando falamos com algumas pessoas que falam palavras ruins.
- Entrevistada 3:** Não produzir.
- Entrevistada 4:** Trabalho repetitivo, stress mental.
- Entrevistada 5:** A arrecadação.
- Entrevistada 6:** Às vezes, grosseria das pessoas, barulho, ficar muito tempo assentada.
- Entrevistada 7:** Telefones com defeito.
- Entrevistada 8:** Barulho excessivo, dor nos músculos, pressão excessiva.
- Entrevistada 9:** O fone várias horas no ouvido, pressão sobre produção, cobranças, dor nos músculos, pescoço e ombro.
- Entrevistada 10:** Conversa, a dificuldade de relacionamento.

Parte das entrevistadas acredita que o fato mais tensionante no trabalho é a arrecadação de doações; entretanto algumas acham que a pressão, o barulho e o trabalho repetitivo são os fatores mais tensionantes. Outra questão é o excessivo controle dos colaboradores pelos gestores, limitando a autonomia e provocando sentimento de impotência e gerando estresse para alguns (SOUZA *et al.*, 2015).

5.2 INFLUÊNCIA DA TENSÃO EXCESSIVA NO TRABALHO

O alto nível de tensão e de estresse no trabalho ocasiona diversas doenças, físicas e psíquicas, além de atrapalhar o desempenho nas atividades profissionais. Levi (2008) afirma que o trabalho e suas condições podem impactar de forma negativa ou positiva na vida do trabalhador, interferindo na sua eficácia e produtividade.

Para a pergunta “Na sua percepção, como as questões relacionadas à tensão excessiva podem influenciar no seu trabalho?”, obtiveram-se as seguintes respostas:

- Entrevistada 1:** Falta de produtividade.
- Entrevistada 2:** Muitas vezes, você quer ganhar a doação que é o mais importante, se esforça e não consegue, mas tem dia que é bom e tem dia que é ruim.
- Entrevistada 3:** Não respondeu.

Entrevista 4: Influência na produção, interesse pelo trabalho e humor.

Entrevistada 5: A queda da arrecadação.

Entrevistada 6: Às vezes fico desmotivada, cansada.

Entrevistada 7: Nos deixa desmotivada.

Entrevistada 8: Na má concentração, baixa produção.

Entrevistada 9: Má resposta que recebemos de alguns doadores quando pedimos, palavras mal faladas.

Entrevistada 10: Ter uma cobrança pessoal.

Nota-se que, para algumas entrevistadas, a tensão excessiva gera baixa produtividade; para outras, a tensão excessiva as deixa desmotivadas e cansadas.

5.3 MANIFESTAÇÕES DE ALGUMAS DOENÇAS

Em decorrência do trabalho, algumas manifestações ocorrem como nervosismo, ansiedade, irritabilidade, fadiga, angústia, entre outros.

Para a pergunta “Na sua percepção, nervosismo, ansiedade, irritabilidade, fadiga, sentimento de raiva, angústia, período de depressão, dor no estômago, dor nos músculos, pescoço e ombro, palpitações, entre outros, vêm ocorrendo com você?”, forma dadas estas respostas:

Entrevistada 1: Fadiga, ansiedade, dor nos músculos, pescoço e ombro.

Entrevistada 2: Nervosismo, dor no estômago, dor nos músculos, pescoço e ombro.

Entrevistada 3: Não sente nenhum sintoma.

Entrevistada 4: Nervosismo, fadiga, ansiedade, irritabilidade, dor nos músculos, pescoço e ombro.

Entrevistada 5: Ansiedade, dor no estômago, angústia, palpitações e outros (diarreia).

Entrevistada 6: Fadiga, ansiedade, dor no estômago, dor nos músculos, pescoço e ombro.

Entrevistada 7: Ansiedade, dor nos músculos, pescoço e ombro.

Entrevistada 8: Nervosismo, fadiga, período de depressão, ansiedade, angústia, dor nos músculos, pescoço e ombro.

Entrevistada 9: Nervosismo, fadiga, ansiedade, sentimento de raiva, irritabilidade, dor nos músculos, pescoço e ombro.

Entrevistada 10: Nervosismo, ansiedade, angústia, dor nos músculos, pescoço e ombro.

Percebe-se que os sintomas mais recorrentes são ansiedade e dor nos músculos, pescoço e ombro.

Para Robbins (2008). o estresse é um sintoma que afeta as pessoas, dentro ou fora da organização. Segundo ele, os sintomas estão divididos em físicos, psicológicos e comportamentais.

5.4 TEMPO E ATRIBUIÇÃO DAS CAUSAS DOS SINTOMAS

De acordo com vários sintomas causados pelas pressões no trabalho, pode-se notar que existem aqueles que só aparecem depois de um tempo no corpo de uma pessoa.

Para Limongi-França (2012), a boca e o estresse estão diretamente relacionados. Em situações muito estressantes, acontece ansiedade. Muitas pessoas aumentam o consumo de alimentos, ocasionando aumento de peso, dentre outros problemas.

Para as perguntas “A partir de quando você tem percebido a ocorrência desses sintomas? Ainda na sua percepção, a que você atribui as suas causas?”, foram dadas as seguintes respostas?

Entrevistada 1: Já há algum tempo.

Entrevistada 2: Tem um tempo que sinto a dor principalmente nos ombros, devido a uma tendinite e percebi que ela aumentou após um tempo de serviço. A dor de cabeça no fim do trabalho, talvez por fazer muitas ligações durante o dia.

Entrevistada 3: Não respondeu.

Entrevistada 4: A partir de um ano e trabalho. A negatividade que as pessoas colocaram em relação ao trabalho.

Entrevistada 5: Sempre, pressões e preocupações.

Entrevistada 6: Quando estou preocupada com alguma coisa.

Entrevistada 7: Pouco tempo, cansaço.

Entrevistada 8: Há algum tempo, ao stress gerado pelo longo período de trabalho com o público.

Entrevistada 9: Desde o início do período que comecei a trabalhar nessa área utilizando o telefone.

Entrevistada 10: Na infância, devido ser muito ansiosa, se cobrar muito.

Pode-se notar que algumas operadoras de telemarketing sentem os sintomas mencionados na questão anterior há muito tempo. A entrevistada 10 sente o sintoma desde criança; cobra-se muito. Algumas, ainda, sentem os sintomas quando estão preocupadas ou pressionadas com alguma coisa.

5.5 RELAÇÃO DOS SINTOMAS E MANIFESTAÇÃO ORGÂNICA (DOENÇAS)

Para as perguntas “Os sintomas que você relata como frequentes têm levado ou levou a alguma manifestação orgânica (doenças)? Se sim, quais?”, foram apresentadas as seguintes perguntas:

Entrevistada 1: Não.

Entrevistada 2: Não.

Entrevistada 3: Não.

Entrevistada 4: Não.

Entrevistada 5: Não respondeu.

Entrevistada 6: Sim, dor de cabeça e no estômago, às vezes.

Entrevistada 7: Não.

Entrevistada 8: Tenho percebido que o descontrole com hipotireoidismo está aumentando muito, a dosagem de remédio está aumentando sempre.

Entrevistada 9: Sim, dor nas costas frequente, no pescoço e ombro.

Entrevistada 10: Não.

Muitas operadoras não percebem que têm desencadeado manifestações orgânicas; entretanto, as entrevistadas 6, 8 e 9 têm notado dores, como dor de

cabeça, no estômago, nas costas, pescoço e ombro, e desregulação do hipotireoidismo.

O desempenho e os resultados do trabalhador estão diretamente ligados ao modo como ele está se sentindo dentro da organização.

5.6 NÍVEL DE ESTRESSE

Diversos níveis de estresse podem aparecer na vida dos colaboradores. Para as perguntas “Tendo em vista os sintomas relatados e a sua frequência, você percebe que está vivenciando situação de estresse? Se sim, com que intensidade?”, obtiveram-se estas respostas:

- Entrevistada 1:** Leve a moderada.
- Entrevistada 2:** Leve a moderada.
- Entrevistada 3:** Leve a moderada.
- Entrevistada 4:** Leve a moderada.
- Entrevistada 5:** Não estresse, mas sim ansiedade.
- Entrevistada 6:** Leve a moderada.
- Entrevistada 7:** Não sente nada
- Entrevistada 8:** Intensa.
- Entrevistada 9:** Leve a moderada.
- Entrevistada 10:** Leve a moderada.

A grande maioria está com um nível leve e moderado de estresse. A entrevistada 5 não sente estresse, mas sim ansiedade. Entretanto, nota-se que a entrevistada 8 está com um alto nível intermediário de estresse.

5.7 ESTRATÉGIAS PARA MINIMIZAR SITUAÇÕES ESTRESSANTES

As questões estressantes podem ocorrer em diversos ambientes (em casa, na rua, no trabalho). Para manter o equilíbrio, as pessoas precisam intercalar algumas técnicas que as auxiliem a lidar com diversas situações diferentes no dia a dia.

Para a pergunta “Ainda de acordo com a sua percepção, quais são as estratégias mais importantes, tanto em termos de trabalho como pessoal, a serem adotadas para minimizar as situações estressantes?”, foram apresentadas as seguintes respostas:

- Entrevistada 1:** Mais incentivo, mais atenção.
- Entrevistada 2:** Distrair, fazer as coisas que gosto e conversar com meu filho.
- Entrevistada 3:** Trabalho em equipe.
- Entrevistada 4:** Fazer um ambiente mais tranquilo para se trabalhar, ser mais calma e relevar as coisas.
- Entrevistada 5:** Mesma resposta da questão 10.
- Entrevistada 6:** Como respondi na questão antes levantar tomar uma água dá uma relaxada. Pessoal é estar com minha família me ajuda muito.
- Entrevistada 7:** Motivação, dinâmicas.
- Entrevistada 8:** Eu acho que controlar a ansiedade é o mais difícil, não sei o que poderia ser feito, preciso de um tratamento com psicólogo também.
- Entrevistada 9:** Não haver pressão dos chefes, pois as vezes nos sentimos ofendidos.

Entrevistada 10: Fazer atividade relaxante, ter um momento de tranquilidade.

É possível destacar que muitas entrevistadas já têm adotado métodos para diminuir ansiedade no trabalho e na vida pessoal.

Algumas entrevistadas estão praticando atividades físicas. A entrevistada 7 tem sugestões de melhorias como a realização de dinâmicas e de tarefas motivadoras por parte da organização. A entrevista 8 não sabe quais estratégias adotar para reduzir a ansiedade e o estresse, mas deixa uma sugestão de que é preciso ter um auxílio psicológico. A entrevistada 9 acredita que a alta pressão por parte dos gestores causa um elevado nível de estresse.

É sugerida a implantação de atividades com parcerias com clubes de atletismo e academias e com restaurantes que auxiliem com cardápios nutritivos e com baixas calorias.

Para Alves (2011), a implantação dessas atividades dentro das organizações traz uma série de vantagens com o propósito de aumentar a disposição das pessoas, aumentar o desempenho nas atividades, aperfeiçoar as atividades.

5.8 DIFICULDADE NA ADOÇÃO DE ESTRATÉGIAS

Para as perguntas “Na sua percepção, quais as estratégias são mais difíceis de serem adotadas? Porque?”, foram dadas as seguinte respostas:

Entrevistada 1: Rotina, a mesma coisa todo dia, casa trabalho, filhos muito difícil.

Entrevistada 2: O mais importante é focar no serviço, para que no fim do dia a cabeça não fique doendo. Relaxando mais.

Entrevistada 3: Não respondeu.

Entrevistada 4: Fazer um ambiente mais tranquilo, porque isso não depende só de uma pessoa e sim de várias.

Entrevistada 5: Não respondeu.

Entrevistada 6: Acostumar, ouvir as grosserias dos doadores.

Entrevistada 7: Não respondeu.

Entrevistada 8: Eu acho que a empresa podia buscar formas de melhorar o espaço, adequar o equipamento reconhecer a dificuldade do trabalho, arrumar cadeira adequada e fone.

Entrevistada 9: Seria, parar de ficar cobrando demais.

Entrevistada 10: O estresse do dia a dia, o tempo muito corrido.

Para as entrevistadas, diante da rotina e do dia a dia, estratégias são difíceis. Elas relatam ainda que, pelo fato de ter a casa e os filhos para cuidar, isso dificulta ainda mais a diminuição do estresse. A entrevistada 6 acredita que a estratégia mais difícil é a de ouvir doadores grosseiros no telefone.

De acordo com Madruga (2009), os obstáculos mais enfrentados pelas organizações são o tipo de cultura enfrentado pela empresa, a alta burocracia, recursos financeiros e tecnológicos, além de resistências de muitas pessoas acomodadas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao realizar uma pesquisa com operadoras de telemarketing, verificou-se que grande parte delas sofrem com a ansiedade, fadiga e dor nos músculos; entretanto, algumas já estão optando por métodos que as auxiliem na tentativa de minimizar tal impacto e aumentar a qualidade de vida.

O trabalho realizado buscou realizar um estudo das principais causas e impactos do estresse e da qualidade de vida dos colaboradores em uma empresa sem fins lucrativos, com percepção de 10 operadoras de telemarketing que atuam no segmento de *call center*. Entre as técnicas mais utilizadas, destaca-se a adoção de palestras sobre bem-estar, assim como dinâmicas motivacionais, parcerias com psicólogos, seleção de funcionários que realmente se adaptam ao cargo descrito, divisão do número de subordinados para cada gestor.

Já no âmbito pessoal podem ser realizadas atividades físicas, ioga, meditações, assim como fazer tirar um tempo de lazer e saber separar as questões profissionais das pessoais.

Nesse sentido, a presente pesquisa teve como objetivo demonstrar diferentes formas e sintomas de estresse nos colaboradores, tipos e técnicas de como minimizar tais sintomas, o que pode garantir à organização a maximização de recursos e a otimização de lucros, o que gera benefícios para organização.

A maior dificuldade para realização deste trabalho foi a indisponibilidade do tempo. Recomenda-se, para trabalhos futuros, a aplicação de pesquisas em empresas com ramo de atividades diferentes, assim como o estudo da síndrome de *burnout*, o estresse ocupacional, as tipologias do estresse e o estresse ocupacional nos gestores.

REFERÊNCIAS

ALVES, E.F. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho: possibilidades e limites das organizações. **Revista Eletrônica FAFIT/FACIC**, Itararé/SP, vl. 02, n.1, p.14-25, jun/2011. Disponível em: <http://www.fafit.com.br>. Acesso em: 07 mar.2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DUARTE, D. V. R; BORIN, E. C. P; ALMEIDA, M. A qualidade de vida o trabalho – QVT e sua influência na vida dos bancários. **Revista Eletrônica Polêmica**, Rio de Janeiro, v.9, n.4, p.74-81, set./dez.2010. Disponível em: <http://www.e-publicacoes.uerj.br>. Acesso em: 04 mar. 2019.

FROSSARD, M. C. **Qualidade de vida no serviço público: um Programa para a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP**. Dissertação de Mestrado em Administração Pública – Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro, 2009.

HONORATO, Antônio Edson Oliveira; OLIVEIRA, Agostinha Mafalda Barros de. **Stress ocupacional entre os atendentes de telemarketing de um contact center em Mossoró - RN. XXXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção**, 13ª 16 de outubro, 2015.

LEVI, L. O guia da comissão europeia sobre stress relacionado ao trabalho e iniciativas relacionadas: das palavras à ação. *In*: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2008.

LIMONGI FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho - QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós- industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012. 217 p. Disponível em: <http://integrada.minhabiblioteca.com.br>. Acesso em: 10 abr. 2019.

LIMONGI FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho: uma Abordagem Psicossomática**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2013. 191 p. Disponível em: <http://integrada.minhabiblioteca.com.br>. Acesso em: 10 mar. 2019.

LIMONGI FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas S.A., 1997.

LIPP, M. E. N. (org.). **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas: Papyrus, 2001.

LIPP, M. E. N.; NOVAES, L. E. **Conhecer e enfrentar: o stress**. São Paulo: Contexto, 2003.

MADRUGA, Roberto. **Gestão moderna de call center e telemarketing: Os 9 Gs indispensáveis para você entender, criar e revolucionar centrais de atendimento**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MOCELIN, D. G; SILVA L. F. S. C. O telemarketing e o perfil sócio ocupacional dos empregados em call centers. **Caderno CRH**, Salvador, v.21, n.53, p.365-387, Mai/Ago. 2008.

REGO R. M. Expressão artística e teleatendimento: perspectivas para a melhoria de qualidade de vida no trabalho. **Psicologia Ciência e Profissão**, Brasília, v.28, n.1, p.200-209, 2008.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson, 11ª, ed. 2008.

SOUZA, *et al.* **O estresse e a qualidade de vida no ambiente de trabalho em organizações do segmento de Call Center**, 2015. Disponível em: <http://www.psicologia.pt>. Acesso em: 14 de set. 2019.

ZANELLI, José Carlos. **Estresse nas organizações de trabalho**: compreensão e intervenção baseada em evidências. São Paulo: Artmed, 2010. 128 p.