

# OS IMPACTOS DE ORDEM PSICOLÓGICA NO OPERADOR DE *TELEMARKETING*

Lara Janice Pereira Carvalho<sup>1</sup>  
Helen Pereira dos Santos Soares<sup>2</sup>  
Isabelle Rocha Arão<sup>3</sup>

## RESUMO

Na sociedade moderna, nos últimos anos primordialmente, o desenvolvimento das atividades envolvendo o setor de serviços têm se tornado um registro de marca na economia atual, cada vez mais sendo procurado em novas formas de organização do trabalho por suas peculiaridades próprias em função das características das organizações e das relações deste segmento os serviços de *call center*, têm obtido êxito e uma posição de maior destaque a cada ano que se passa. Assim sendo, destas atividades que se conhece pelo modo de teleserviço, que contabiliza contingente a uma cifra superior a 2 milhões de trabalhadores, o que expressa expectativas de empregabilidade e inserção profissional para uma determinada parcela da população. Deste modo, com um olhar mais prospecto para esta realidade, a análise científica deste trabalho, tem por finalidade, verificar de modo mais atento acerca do impacto psicológico do trabalho no operador de *telemarketing*, avaliando especialmente os aspectos que podem ser desencadeadores de sofrimento psíquico deste trabalhador. Assim, dado seguimento ao que se refere teorias da psicopatologia e da psicodinâmica do trabalho, foi realizada pesquisa exploratória, de caráter descritivo, a partir de estudos e pesquisas de caso, onde o questionário *Job Satisfaction Survey* foi apresentado a operadores de *telemarketing* e aplicado, sendo que tais pesquisas demonstram acerca do teor psicológico dos seus operadores em dada empresa que presta serviços para empresas de comunicação e tecnologia. Os resultados advertem que os operadores estão sujeitados a múltiplos agentes causadores de sofrimento psíquico, como pressão por produtividade, controle exacerbado e falta de autonomia para executar suas atividades além da soma com uma multiplicidade de outros estresses da vida diária destes operadores. É preciso, pois, considerar a reiterada ocorrência de doenças ocupacionais e emocionais nestes trabalhadores oriundas de sofrimento psíquico que por inúmeras vezes, advém de modos do ambiente de trabalho nos *call centers*, o que tenta a uma análise apurada, mais incisiva e um estudo mais aprofundado acerca de possível intervenção na organização do trabalho, de modo a facultar que seja assegurada a saúde mental dos operadores de *call Center* nestas organizações.

**Palavras-chave:** Operador; Telemarketing; Call Center; Psicologia.

## THE PSYCHOLOGICAL IMPACTS ON THE TELEMARKETING OPERATOR

### ABSTRACT

In modern society, in the last few years, the development of activities involving the service sector has become a trademark in the current economy, increasingly being sought in new forms of work organization due to its peculiarities due to the characteristics of organizations and relations in this segment, call center services, have been successful and have a more prominent position with each passing year. Therefore, these activities are known for the teleservice mode, which accounts for more than 2 million workers, which expresses expectations of employability and professional insertion for a certain portion of the population. In this way, with a more prospective look at this reality, the scientific analysis of this work, aims to check more closely about the psychological impact of work on the telemarketing operator, especially evaluating the aspects that can trigger this psychological distress. worker. Thus, given the follow-up to the theories of psychopathology and psychodynamics of work, exploratory research, of a descriptive character, was carried out, based on case studies and researches, where the questionnaire Job Satisfaction Survey was presented to telemarketing operators and applied, and such research demonstrates about the psychological content of its operators in a given company that provides services to communication and technology companies. The results warn that operators are subject to multiple agents that cause psychological distress, such as pressure for productivity, exacerbated control and lack of autonomy to carry out their activities in addition to the sum with a multiplicity of other stressors in the daily

<sup>1</sup> Graduada em Engenharia. Pós-graduada em Engenharia de Segurança do Trabalho. E-mail: laracarvalhoeng@gmail.com

<sup>2</sup> Mestra em Fisioterapia, Especialista em Geriatria e Gerontologia, Especialista em Docência Universitária e Graduada em Fisioterapia. E-mail: helenpsbrasil@hotmail.com

<sup>3</sup> Doutoranda em Psicologia, Mestra em Ciências Ambientais e Saúde, Especialista em Engenharia de Segurança do Trabalho, Ergonomia e Docência Universitária. Graduada em Fisioterapia e Engenharia de Produção.

Docente da UniAraguaia. E-mail: isabellearao@uniaraguaia.edu.br

lives of these operators. It is necessary, therefore, to consider the repeated occurrence of occupational and emotional illnesses in these workers originating from psychological suffering that, many times, comes from the working environment in the call centers, which tries to a more accurate, more incisive analysis and a more detailed study. in depth about possible intervention in the organization of work, in order to provide that the mental health of call center operators in these organizations is ensured.

**Key words:** Operator; Telemarketing; Call Center; Psychology.

Recebido em 17 de julho de 2022. Aprovado em 15 de agosto de 2022

## INTRODUÇÃO

Na formatação do mundo atual, diante de todos os contornos da globalização, o esforço diário das empresas e, sejam elas grandes ou pequenas, com todo *marketing* de estratégias e de negócios verificados ante a multiplicidade da concorrência diversificada, vem ocupando cada vez mais espaços consideráveis em termos do capitalismo mundial, uma porque já não se pode mais falar ou dirigir a uma empresa como se ela, em qualquer camada, esteja dissociada desta globalização, perante uma era digital em que a internet está presente em todos os contextos da vida humana.

Naturalmente, a estimulação da competitividade exasperada, forte e presente nos mercados nacionais e internacionais, por uma questão de sobrevivência das próprias empresas, não somente demandou como demanda e ainda fica se reinventando ou se concertando a cada dia, ante o uso de novas tecnologias e investimento em sistemas de comunicação, *softs* e toda uma gama de artefatos modernos que são lançados no mercado a cada dia. Deste modo, uma empresa precisa acompanhar tais avanços, para poder competir com a concorrência, que é brutal, seja tal, por uma questão da prestação eficiente dos serviços que se modernizam a cada dia, seja pela própria exigência dos métodos que se aperfeiçoam na entrega do produto final, qualquer que seja ele.

É ante este cenário selvagem e agressivo da concorrência, ainda mais na atual formatação diante do cenário da pandemia, do novo corona vírus, que revirou todo o mercado mundial e redesenhou sua configuração como um todo em serviços de *home office* e etc, que o mercado de *call center*, mesmo que diante do cenário da pandemia da COVID-19 já se mostrava em constante crescimento, porque nele há certa resposta ágil e com avançadas ferramentas tecnológicas, por seu modelo de atendimento e comercialização padronizado às exigências do mercado atual, é que resulta em vantagens competitivas para as corporações atuais.

De certo modo, a sociedade humana evoluiu e isso claramente é visto, pelas organizações das cidades como um todo. Assim, as formas de organização se multiplicaram intensamente desde as mais remotas origens da sociedade e após a revolução tecnológica em nível cada vez mais acelerado, que reformatou os ambientes de trabalho criando assim *call centers*. Neste contexto questiona-se se os profissionais de *call center*, para alcançar suas metas e objetivos frente as exigências da concorrência de mercado, dispostos a sacrificar certas prioridades pessoais em muitas vezes as condições precárias de bem-estar, terminam por certo adoecimento, como o estresse e a fadiga física e mental e outras manifestações de sofrimento relacionadas ao trabalho?

Assim, o objetivo da presente pesquisa é verificar quais os impactos de ordem psicológica junto aos profissionais operadores de *telemarketing*.

De acordo com vários autores renomados, acerca de teses e artigos que explanam cientificamente o assunto em questão nesta pesquisa, dentre eles Bretzke (2000), o *telemarketing* passa a desempenhar um papel importante no processo de venda e assume parte das funções anteriormente atribuídas a este âmbito, uma das principais mudanças nas empresas

no setor de uma empresa é considerar o *telemarketing* como parte integrante da força de vendas, além da parte importante da estratégia de comunicação.

Na formatação dos contextos em que se amplia em ambiente cercado de ameaças à integridade física ou mesmo de ordem psíquica; no panorama das condições em que tais atividades se desenvolvem, o trabalho pode ser determinante ao contrair a saúde, o que acarreta por suas questões práticas determinado sofrimento ao operador de *telemarketing*, que em pressões extremas pode resultar numa redução a subjetividade necessária da produção humana.

Nos dizeres de Assunção e Oliveira (2009), tais atores asseveram que ainda não há um consenso social sobre os prejuízos que esse setor pode causar à saúde, ainda que haja a associação entre “trabalhos intensificados”, doenças musculoesqueléticas e distúrbios do comportamento.

Assim sendo, com a própria demanda e abrangida rotação acerca do crescimento do número de situações com operadores de *telemarketing* apresentando alguns transtornos mentais, o que se tem verificado é que, tal fator se dá pelo resultado de um emprego onde as atividades são penosas a que esses trabalhadores são submetidos, o que eleva o nível de estresse.

Assim, alguns cientistas e pesquisadores, como Moreira (2010) propôs certo programa de bem-estar vocal semanalmente aos consultores de um serviço de *telemarketing*, dentre os colaboradores avaliados encontram certa repercussão, para a partir deste resultado detectar algum defeito para que se projeta a saúde do operador de *telemarketing* ou mesmo uma análise científica para os possíveis impactos gerados para os operadores de *call centers*, dado ao ambiente estressante e que podem gerar danos psíquicos por vezes de natureza irreversível para estes trabalhadores.

## MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa basicamente quantitativa, não representativa no sentido estatístico do termo, mas cuja significação é alcançada através da diversificação de pesquisas por pesquisa de campo vivenciadas pelos operadores, priorizando a escolha dos sujeitos e situações que permitam uma aproximação do fenômeno estudado.

Foi realizada a análise de perguntas no Trabalho dos operadores de *telemarketing*. Neste estudo adotou-se a metodologia desenvolvida por Guerin *et al* (2001), que analisa as situações reais do trabalho. Leva em conta a diversidade das pessoas e das situações, procurando detectar as estratégias operativas construídas para poder desenvolver o trabalho e fazer frente às variabilidades, incidentes. Aborda também o ambiente de trabalho (ruído, iluminação, temperatura), as características e dimensões dos postos de trabalho, o conteúdo e a organização do trabalho.

Para atingir os objetivos escolhidos e examinar as hipóteses experimentais formuladas neste trabalho, a pesquisa divide-se em duas fases distintas. A primeira fase consistiu na formulação em pesquisa de campo, seguida do preenchimento de formulários afins, acerca do estudo do caso previamente elaborado para esse efeito. Na segunda fase procedeu-se ao estudo mais aprofundado em pesquisas científicas de renomados autores acerca do assunto em questão, através da análise quantitativa das perguntas aplicadas.

Assim sendo, o artigo em tela a ser considerado e apresentada como pesquisa de campo, sendo, pois, realizada dentro da organização, durante o expediente, observando, deste modo, a prática, o funcionamento da mesma.

Nesta sessão foi utilizado o instrumento *Job Satisfaction Survey* (SOUZA, 2014) em que foi elencada uma série de afirmativas para que os participantes respondessem acerca da questão do trabalho em equipe por produção, ou que, nota que melhor representasse a realidade vivida no desempenho de suas funções em grupos, para tanto foi solicitado que os mesmos que atribuíssem pontuação de 1 à 6 para o nível de satisfação ,um quando reprovassem ou

demonstrassem total descontentamento e 6 quando concordassem plenamente com a afirmação, e pontuação 3 ou 4 para as situações que eram parcialmente atendidas.

A média de insatisfação sobre o trabalho em equipe foi abaixo da média esperada, a maioria respondeu pontuação entre 1 e 3, três participantes responderam média 1, outros 3 média 3 e somente dois pontos entre moderado e máximo, a maioria não sente satisfação com o trabalho em equipe, o que pode, deste modo, acontecer de apresentar uma sobrecarga de alguns para na soma geral dos resultados da empresa e ter a satisfação do serviço prestado, o que termina por sobrecarregar alguns que trabalham pelos demais e, deste modo, acabam gerando mais *estresse* e um ambiente de insatisfação. Levando assim a um nível muito insignificante da satisfação de gostar da atividade desempenhada, o que é muito negativo de um quadro geral no ambiente.

Na pergunta sobre gostar do salário que recebe ou satisfação acerca do salário a pontuação ficou entre 2 e 1 para a maior parte dos colaboradores, o que representou um declínio acerca de permanecer no trabalho. Os resultados foram dois operadores pontuaram 2, três participantes pontuaram nota 1 e somente três variaram entre pontuação 4 e 6

Este trabalho resultou de pesquisa experimental inteiramente realizada em dada empresa de *call center*, onde foi direcionado um questionário aos seus operadores.

Com o objetivo de caracterizar, sob o ponto de vista científico técnico, uma visão panorâmica acerca da condição dos trabalhadores pesquisados, uma determinada hipótese de investigação, conclusão através do estudo das características psíquicas nos exatos termos postulados em perguntas e respostas acerca da temática de trabalho diário dos trabalhadores pesquisados.

Os métodos e técnicas utilizados foram os habitualmente usados no âmbito da identificação reconstrutiva em psicologia e psiquiatria concomitante as ciências e técnicas forenses.

A amostra do conteúdo pragmático foi selecionada por escolha científica técnica redacional nos contornos de artigos científicos padronizados com a temática dos recursos humanos somados tanto na pesquisa de campo quanto na formulação de resumos científicos de profissionais na área da saúde mental.

Os critérios adotados para a coleta de dados foi a aplicação de um questionário de perguntas no sentido de verificar possíveis Sintomas de *Estresse* para Adultos de acordo com a pesquisa sobre satisfação no trabalho de *Job Satisfaction Survey – JSS* (SOUZA, 2014).

Assim, apresenta um modelo quadrifásico do *estresse* baseado inicialmente no modelo trifásico de Selye, que corresponde a alerta, resistência e exaustão. Deste modo, após decorrer a pesquisa de campo por perguntas foi identificada uma quarta fase do *estresse*, a qual ela denominou de quase exaustão que se instala entre a fase de resistência e da exaustão, sendo, portanto, estudado quatro fases dos sintomas do *estresse*, sendo elas: alerta, resistência, quase exaustão e exaustão.

Para a realização do estudo desta pesquisa procedeu-se à elaboração dos formulários JSS é composto por 36 itens (SOUZA, 2014) composto por 36 itens (ver anexo), que procuram medir a satisfação do indivíduo, que pode variar de “Discordo muito” a “Concordo muito, permitiram uma condição acerca do material de conclusão tanto no sentido acadêmico quanto para procedência da experimentação científica do estudo.

O JSS é composto por 36 itens, divididos em nove domínios (remuneração, promoção, supervisão, benefícios, recompensas, condições operacionais, colaboradores, natureza do trabalho e comunicação) que procuram medir a satisfação do indivíduo com o seu trabalho (SOUZA, 2014). Cada domínio possui quatro itens e cada item apresenta uma escala do tipo Likert de seis pontos, que varia de “Discordo muito” a “Concordo muito”. Os escores de cada um dos domínios do instrumento variam de 4 a 24 e o escore total, de 36 a 216.

Para tal, foi solicitada e obtida autorização dos entrevistados por formulários mundialmente usados no campo da investigação antropológica do trabalho os quais foram adaptados, dando lugar aos formulários da concepção científica para a qual é dirigida esta pesquisa e, assim, orientada neste estudo.

A pesquisa foi realizada em uma empresa de renome e de grande porte em Goiás no seguimento de *call center*.

A coleta de dados foi realizada no período de outubro a novembro de 2020, pela própria pesquisadora, durante a jornada de trabalho da equipe. Os dados foram coletados individualmente Através da aplicação do questionário JSS e os instrumentos foram auto administrados. Os sujeitos responderam ao questionário, à versão brasileira do JSS da pesquisa sobre satisfação no trabalho

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados obtidos na pesquisa mostraram que nos fatores acerca das promoções e do funcionamento organizacional da empresa apresentaram pontuação bem abaixo dos pontos médios da escala e subescalas, sugerindo, deste modo, a presença de insignificante indicador de promoção por bom desempenho, o que termina por gerar certo estresse nesses fatores por questão de perspectiva ou animo de produção.

De igual modo, ao comparar as médias dos operadores pesquisados pontuados como desempenho profissional, existe certa insatisfação de injustiça por promoção no ambiente. O que termina por gerar certo estresse, conforme dados verificados na Tabela de resultados (Anexo 2). Observa-se, assim, que a pergunta 27 sobre o ‘‘Sinto-me orgulhoso em fazer o meu trabalho’’, a maioria respondeu abaixo do esperado, a maioria pontuou média 1, o que conota uma insatisfação plena com apenas um participante pontuando média máxima 6.

Como resultados obtidos, acerca das promoções da empresa no quesito satisfatório, os participantes encontraram-se no nível médio para determinado estresse ou desinteresse, o que de certo modo, nivela a questão do ânimo satisfação para equivaler-se do trabalho no ambiente e, deste modo, trazer alguma satisfação para as promoções da empresa pelo desempenho dos operadores de *call center* desta empresa.

Ao nível de porcentagem por não sentirem-se valorizados, a pontuação do resultado ficou um pouco acima do elevado influenciado principalmente pela própria burocracia da empresa e de seu *script* na formatação dos períodos distribuídos por turnos no ambiente. Somada a jornada de trabalho insuficiente e inadequada com certa remuneração injusta pela atividade desempenhada, os conflitos internos e organizacionais de determinado fato acarretam em uma sobrecarga de trabalho justaposto ao receio de críticas ou reprovações elevadas ao interesse da atividade.

Os dados do ponto de análise mais intrínseca submetidos a uma análise de salário por produção tiveram pontuação alta e satisfatória pelos participantes, somando-se da mesma forma, de forma elevada quanto a clareza da produção e desempenho das atividades em seu formato, também ficou elevado a pontuação acerca do nível de cargo e de sua elevação, o que gera de determinado modo alguma satisfação e ânimo aos operadores de *telemarketing*, segundo os dados obtidos da pesquisa.

Assim sendo, a variância multi-motivada pelo fato carreira, de determinado modo, se apresentou satisfatório com correção, considerando as medidas das respostas encontradas nas variáveis da idade associada ao tempo de experiência sem levar em conta a questão do sexo ou do estado civil, também da escolaridade e o formato da atividade exercida, sendo que mesmo um superior pode apresentar idade inferior a qualquer subordinado, ou mesmo subir de cargo pelo seu mérito e desempenho independente de sua escolaridade ou de fatores externos requeridos em muitas organizações ou empresas.

Esses resultados alcançaram tal nível por análises devidas ao número de sujeitos e combinação para formar os grupos, deste modo, a análise multivariada com o espectro da alternância apresentou diferenças significativas nas médias da pontuação nos fatores da em função de algumas alternâncias sociolaborais.

É importante ressaltar que Torres (2000) Apud WEISE, 1999) discursa em certa análise científica que a organização, quando ela apreende, aprende e aplica técnicas que reduzem e controlam o estresse no ambiente de trabalho há uma melhora significativa na qualidade de vida percebida pelo quadro de seus funcionários e, isso leva a um resultado positivo que influencia criatividade, produtividade e os resultados esperados pela instituição.

No que se aplica a questão de pressão no trabalho, surgiram algumas diferenças do ponto significativo que foram encontradas na afirmação de que o superior ou supervisor demonstra pouco interesse pelos sentimentos dos seus subordinados, o que necessita de certo aprimoramento, mas compensado pelo fato de que há um média menor dos operadores de *telemarketing* no quesito dos benefícios, uma minoria o acham justos, deixando a pontuação inferior, o que leva a um certo desânimo ou uma desmotivação pelo desempenho.

Bom Sucesso (1998, p. 29) acredita que “*a qualidade de vida trata da experiência emocional da pessoa com o seu trabalho, no momento em que tantas mudanças sociais e tecnológicas se instalam de forma intensa e acelerada*”. Também são abordados os efeitos da Qualidade de Vida no Trabalho – QVT no bem-estar das pessoas, sob o enfoque emocional e profissional, correlacionando as implicações do trabalho sobre o indivíduo e seus efeitos nos resultados da organização. Para Rodrigues (1994), QVT pode ser entendida como a resultante direta da combinação de diversas dimensões básicas da tarefa e de outras dimensões não dependentes diretamente da tarefa, capazes de produzir motivação e satisfação em diferentes níveis, além de resultar em diversos tipos de atividades e condutas dos indivíduos pertencentes a uma organização.

Também foram identificados efeitos de influência mútua significativa, mesmo relacionado às diferenças entre a idade e sexo, tempo de experiência e da escolaridade. A interação em grupo, por convivência e tarefa realizada em termos de satisfação ficou abaixo do esperado com média inferior em quesito de satisfação nas tarefas do *call center*. A pergunta 17 sobre Eu gosto das tarefas que faço no trabalho, foi apresentada uma das pontuações mais baixas, maioria pontuou entre 3 e 1 totalizando quase a maior parte dos participantes, o que segundo demonstraria se fossem estatística por grupos de um todo seria aproximadamente 95 % insatisfeitos com as tarefas realizadas no *call center*, o que conota uma insatisfação plena com apenas um participante pontuando média máxima 6.

Assim, observa-se que são as atividades diárias entre o laborador e o relacionamento dos operadores de *telemarketing*, o que termina por elevar a insatisfação com as oportunidades de aumentos salariais. Deste modo, observa-se que as organizações oferecem somados, certo desenvolvimento das atividades, e a satisfação das amizades que resulta em ambiente satisfatório e sadio mesmo que a maioria responderá não ter ciência do que acontece dentro da organização.

Os resultados obtidos no fator Pressão no Trabalho foram influenciados pelo tempo de experiência na função e pelo gênero. Assim, os operadores que tinham mais de 23 meses de experiência tiveram resposta significativamente maior do que os que possuíam até 11 meses. Em relação àqueles entre 12 e 23 meses de experiência, não houve diferença significativa para os demais grupos.

Foram encontradas médias superiores das mulheres em relação aos homens, independentemente do tempo de experiência na função. A média masculina foi menor no grupo entre um a 11 meses do que no grupo entre 12 e 23 meses.

Um dos objetivos desta pesquisa foi aferir a vulnerabilidade ao estresse em operadores de *telemarketing*, valendo-se de pontuar ou inferir um valor dada a resposta por pontuação nos

fatores de que deveriam existir certos benefícios que não são conferidos pela organização e que, segundo a resposta em média de pontuação alta, os operadores declaram precisas.

De certo modo, constatou-se que os operadores de *telemarketing* pesquisados, em média de pontuação para a satisfação com pessoa do supervisor ficou alta com pontuação máximo pontuação 6 por dois colaboradores e quase máxima com pontuação em 5 por três participantes, somente dois operadores de *call center* teve pontuação 2 apresentou pouco carisma aos supervisores, o que na soma geral a maioria ficaram com pontuação variando entre 4 e 6 pode somar para certos estresses laborais.

Na pergunta da pesquisa sobre: Gostar da pessoa do supervisor, ninguém respondeu que gosta, ou seja, a insatisfação é bem clara. Essa conclusão não correspondeu aos resultados obtidos que apontam a atividade em *call centers* como uma das mais estressantes suprimidos por certa satisfação com as chances de promoção. A questão central nesse ponto da pesquisa condensa na insatisfação quanto ao superior no trabalho que é a pessoa do supervisor, aquele que está em contato direto com os colaboradores de *call center*.

Pondera-se, contudo, que autores avaliaram o estresse e não a vulnerabilidade aos estressores no contexto do trabalho. Do mesmo modo, outro dado importante é que os resultados apontaram alta frequência de muitas discussões sem importância e conflitos no trabalho que é um fator determinante para *estresse* e perturbação mental, dada a sua constância no ambiente de trabalho, conforme Oliveira e Jacques destacam (2006), a rotatividade na função de operador de *telemarketing* é muito alta.

Na amostra da presente pesquisa compreendeu-se o fato, pois a maioria dos participantes geralmente com menos de cinco anos na função, um número pequeno consegue ultrapassar a atividade há mais de dois anos. Esse resultado pode se dar por certa vulnerabilidade ao estresse. Apesar de que a pontuação alta dos operadores resultou em apresentar certa satisfação por achar o trabalho agradável, e mesmo que na amostra um número significativo apontou que as atribuições do trabalho não são totalmente explicadas.

Lima (2004) em sua pesquisa deparou que indivíduos jovens, do sexo feminino e com pouco tempo de experiência são bons preditores do estresse, explicando o grau alto da variância. Além disso, a pesquisa foi conduzida por um número significativo de indivíduos do sexo feminino, deste modo, analisando o objetivo desta pesquisa em investigar se a intensidade da vulnerabilidade ao estresse percebida pelos operadores de *telemarketing*, pelas respostas se verifica significativamente em função das características os resultados em função da variável sexo, constatou-se que os homens obtiveram certa resistência maior e mais significativa do que as mulheres nos fatores

Sabe-se que as mulheres, sofrem determinada pressão biológica própria que somada ao ambiente de trabalho, grupo e interação, com as atividades de funcionamento da organização leva a conclusão da pesquisa a identificar múltiplos fatores de risco relacionados com o trabalho em empresas de *call centers*.

O ponto relevante desta ótica é identificar a discussão de assuntos relacionados aos desgastes vocais, ruídos e posições inadequadas, as quais podem levar o operador de *call center* dada a exigência dos fatores que somam pressão, para que o trabalhador possa perfeitamente desenvolver doenças ocupacionais.

Destarte, essa pesquisa verificou que, no ambiente do *call center*, especialmente por ser um trabalho cuja formatação pode remeter as situações que são notórias e estressantes ao laborador, com atividades consideradas ameaçadoras em certa realização pessoal e profissional, assim como a sua saúde física ou mental frente às exigências dos resultados no próprio ambiente.

Assim, a partir desta constatação, o ambiente de trabalho tende a apresentar tensão com as pressões impostas pela administração, o que podem levar os profissionais a apresentarem

quadros de tensões e ansiedades, ocasionando diversas doenças, inclusive o mais comum que é o estresse.

## CONCLUSÃO

A pesquisa em tela conclui em sua análise que a maioria da pontuação associada aos estudos de caso, se dirige a assinalar para doenças psíquicas, sendo que existe a variação por desgaste da voz, movimentos da digitação ou posição relacionada a atividade no desempenho de horas na mesma posição, apesar de, certas atividades laborais serem desenvolvidas, relacionado ao fator de emprego altamente rotativo no quadro de seus funcionários.

As empresas deixam, por uma questão de fatores associados a exigência *estresse*, pressão por produção, mesmo que compensada por promoção apesar de serem satisfatórios os estudos acerca da temática, mas na soma geral dos resultados obtidos pelo estudos há certa tendência, em que os indicadores apontam para um desgaste emocional e psíquico destes colaboradores de *call center* necessitando de uma atenção maior a ser dada no campo da saúde ocupacional com essa classe trabalhadora, principalmente no Brasil.

## REFERÊNCIAS

ASSUNÇÃO, A.; OLIVEIRA, D. **Intensificação do trabalho e saúde dos professores. Educ. Soc.**, Campinas, vol. 30, n. 107, p. 349-372, maio/ago, 2009.

BOM SUCESSO, E. P. **Trabalho e qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

BRETZKE, M. **Marketing de relacionamento e competição em tempo real com CRM (Customer relationship management)**. São Paulo .Atlas 2000.

GUÉRIN, F.; LAVILLE, A.; DANIELLOU, F.; DURAFFOURG, I.; KERGUELEN, A. **Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia**. São Paulo; Universidade de São Paulo - Escola Politécnica, Fundação Vanzolini, Editora Edgard Blücher; 2001.

LIMA, F. B. **Estresse, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de call center**. 133f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas – SP, 2004.

MOREIRA, T.C.; CASSOL, M.; FÁVERO, S. R.; OLIVEIRA, L. B.; LONGARAY, C. S.; SOARES, M.O.; RAMOS, M.D.; GUILHERME, I.R.; VIDOR, D.; FERIGOLO, M.; BARROS. **Intervenção fonoaudiológica para consultores em um serviço de teleatendimento: bem-estar vocal**, HMT. 936 Rev. CEFAC. 2010 Nov-Dez; Vozes. 2010.

OLIVEIRA, S.; JACQUES, M. G. C. (2006). **Políticas e práticas de gestão e saúde: recortes sobre o trabalho de teleatendimento no Rio Grande do Sul**. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, 31(114), 63-72. Recuperado em 06 de setembro de 2015.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 2ª.ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

SOUZA, A.C. **Adaptação cultural e avaliação as propriedades psicométricas do Job Satisfaction Survey para o contexto brasileiro**. Campinas – SP, 2014. 154 f. Tese (Doutorado em Ciências da Saúde) – Faculdade de Enfermagem, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2014.

TORRES, Z. **A ação social dos Grupos**. Petrópolis: Vozes, 2000.

**ANEXO 1** – Versão Brasileira da Pesquisa sobre satisfação no trabalho (*JOB SATISFACTION SURVEY*) (Souza, 2014)

<b>PESQUISA SOBRE SATISFAÇÃO NO TRABALHO</b> <i>(JOB SATISFACTION SURVEY)</i> Copyright Paul E. Spector, All rights reserved. University of South Florida, 1994. Tradução/adaptação por Ana Cláudia de Souza – Universidade Estadual de Campinas, 2014.							
POR FAVOR, ASSINALE UM NÚMERO QUE MAIS SE APROXIMA DA SUA OPINIÃO SOBRE CADA QUESTÃO.		Discordo	-Discordo	-Discordo	-Concordo	-Concordo	Concordo
		1-	2	3	4	5	6
1	Eu sinto que meu salário é justo pelo trabalho que faço.	1	2	3	4	5	6
2	No meu trabalho existe muito pouca oportunidade de promoção.	1	2	3	4	5	6
3	Meu supervisor é bastante competente na realização do seu trabalho.	1	2	3	4	5	6
4	Eu não estou satisfeito com os benefícios que recebo.	1	2	3	4	5	6
5	Quando faço um bom trabalho, eu recebo o reconhecimento que mereço.	1	2	3	4	5	6
6	Muitas das nossas regras e procedimentos fazem com que seja difícil realizar um bom trabalho.	1	2	3	4	5	6
7	Eu gosto das pessoas com quem trabalho.	1	2	3	4	5	6
8	Eu sinto, às vezes, que meu trabalho não faz sentido.	1	2	3	4	5	6
9	A comunicação parece ser boa nesta organização.	1	2	3	4	5	6
10	Os aumentos salariais são poucos e distantes entre si.	1	2	3	4	5	6
11	Aqueles que fazem um bom trabalho têm uma grande chance de serem promovidos.	1	2	3	4	5	6
12	Meu supervisor é injusto comigo.	1	2	3	4	5	6
13	Os benefícios que recebemos são tão bons quanto os que a maioria das outras organizações oferecem.	1	2	3	4	5	6
14	Eu sinto que o trabalho que faço não é valorizado.	1	2	3	4	5	6
15	A burocracia raramente impede que eu faça um bom trabalho.	1	2	3	4	5	6
16	Eu sinto que tenho que trabalhar mais arduamente devido à incompetência das pessoas com quem trabalho.	1	2	3	4	5	6
17	Eu gosto das tarefas que faço no trabalho.	1	2	3	4	5	6
18	Os objetivos desta organização não são claros para mim.	1	2	3	4	5	6
19	Sinto-me desvalorizado pela organização quando penso no quanto me pagam.	1	2	3	4	5	6
20	Sobe-se na carreira aqui tão rápido quanto em outros lugares.	1	2	3	4	5	6
21	Meu supervisor demonstra pouco interesse pelos sentimentos dos seus subordinados.	1	2	3	4	5	6
22	Nossos benefícios são justos.	1	2	3	4	5	6
23	Existem poucas recompensas para aqueles que trabalham aqui.	1	2	3	4	5	6
24	Eu tenho muito para fazer no trabalho.	1	2	3	4	5	6
25	Eu gosto dos meus colegas de trabalho.	1	2	3	4	5	6
26	Eu sinto, muitas vezes, que não sei o que está se passando dentro da organização.	1	2	3	4	5	6
27	Sinto-me orgulhoso em fazer o meu trabalho.	1	2	3	4	5	6

28	Sinto-me satisfeito com as minhas oportunidades de aumentos salariais.	1	2	3	4	5	6
29	Existem benefícios que não temos, mas que deveríamos ter.	1	2	3	4	5	6
30	Eu gosto do meu supervisor.	1	2	3	4	5	6
31	Eu tenho trabalho burocrático demais.	1	2	3	4	5	6
32	Eu não sinto que meus esforços são recompensados da maneira que deveriam ser.	1	2	3	4	5	6
33	Eu estou satisfeito com minhas chances de promoção.	1	2	3	4	5	6
34	Existem muitas discussões sem importância e conflitos no trabalho.	1	2	3	4	5	6
35	Meu trabalho é agradável.	1	2	3	4	5	6
36	As atribuições do trabalho não são totalmente explicadas.	1	2	3	4	5	6

**ANEXO 2** – Respostas obtidas na organização, segundo o quadro das perguntas – Questionário de Anexo 1.

<b>Avaliado 1</b>	<b>Avaliado 2</b>	<b>Avaliado 3</b>	<b>Avaliado 4</b>	<b>Avaliado 5</b>	<b>Avaliado 6</b>	<b>Avaliado 7</b>
IDADE: 23 ANOS	IDADE: 27 ANOS	IDADE: 32 ANOS	IDADE: 19 ANOS	IDADE: 24 ANOS	IDADE: 26 ANOS	IDADE: 20 ANOS
1-2	1-1	1-1	1-1	1-2	1-3	1-1
2-5	2-4	2-6	2-5	2-4	2-5	2-6
3-6	3-2	3-5	3-5	3-4	3-5	3-6
4-1	4-2	4-2	4-1	4-4	4-5	4-6
5-6	5-5	5-5	5-5	5-6	5-6	5-6
6-4	6-5	6-3	6-5	6-6	6-6	6-6
7-4	7-1	7-3	7-5	7-1	7-3	7-6
8-6	8-5	8-1	8-5	8-6	8-5	8-1
9-2	9-1	9-5	9-2	9-2	9-2	9-6
10-6	10-6	10-6	10-5	10-6	10-5	10-6
11-5	11-6	11-5	11-5	11-6	11-6	11-6
12-6	12-6	12-4	12-5	12-6	12-6	12-6
13-4	13-1	13-2	13-5	13-1	13-1	13-1
14-6	14-6	14-6	14-5	14-6	14-6	14-6
15-1	15-2	15-6	15-5	15-2	15-2	15-6
16-6	16-1	16-4	16-5	16-1	16-2	16-6
17-3	17-1	17-3	17-3	17-1	17-2	17-6
18-5	18-6	18-5	18-4	18-6	18-6	18-6
19- 5	19- 6	19- 4	19- 5	19- 6	19- 6	19- 6
20-2	20-1	20-3	20-2	20-1	20-4	20-1
21-1	21-1	21-1	21-1	21-1	21-1	21-1
22-1	22-1	22-2	22-1	22-4	22-4	22-1
23-1	23-1	23-2	23-1	23-1	23-1	23-6
24-6	24-6	24-6	24-4	24-6	24-5	24-6
25-6	25-5	25-4	25-4	25-6	25-5	25-6
26-5	26-6	26-5	26-4	26-6	26-5	26-1
27-4	27-1	27-3	27-5	27-1	27-1	27-6
28-4	28-1	28-2	28-4	28-1	28-3	28-1
29-4	29-6	29-4	29-5	29-6	29-5	29-6
30-3	30-1	30-1	30-2	30-1	30-1	30-6
31-2	31-5	31-5	31-4	31-6	31-6	31-6
32-4	32-4	32-4	32-4	32-4	32-4	32-6
33-1	33-1	33-2	33-1	33-1	33-1	33-1
34-2	34-1	34-3	34-1	34-1	34-1	34-5
35-1	35-1	35-5	35-1	35-1	35-1	35-6
36-1	36-1	36-2	36-1	36-1	36-1	36-1