



Centro Universitário de Brasília
Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento - ICPD

AS IMPLICAÇÕES DE UM SERVIÇO DE *CALL CENTER* NO ÍNDICE DE ESTRESSE DOS TRABALHADORES NOTURNOS

Mariana Vicência Fernandes de Siqueira¹

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo avaliar o índice de estresse dos colaboradores que exercem jornada noturna de trabalho em uma central de *Call Center* localizada no Distrito Federal. As entrevistadas foram todas mulheres, destacando também as questões de gênero no trabalho noturno. Foi realizado estudo de caso com caráter quantitativo/descritivo, tendo como instrumento para coleta de dados o Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos de Lipp que mede principalmente os níveis de estresse, a predominância dos sintomas (físico ou psicológicos) e em que fase se encontram. De uma maneira geral percebeu-se que a maioria das trabalhadoras avaliadas apresentaram algum nível de estresse havendo predominância para os sintomas psicológicos refletindo diretamente na qualidade vida, saúde física e psicológica e capacidade produtiva das colaboradoras da empresa.

Palavras-chave: Trabalho noturno. *Call Center*. Estresse.

¹Trabalho apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como pré-requisito para obtenção de Certificado de Conclusão de Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão de Pessoas e Coach, sob orientação do Prof. Dra. Tatiane De Araújo.

1 INTRODUÇÃO

Call centers são parte importante para o mundo dos negócios no século XXI, e podem ser definidos, de acordo com a *Health and Safety Executive* do Reino Unido como:

[...] ambientes de trabalho nos quais a principal atividade é conduzida via telefone, utilizando-se simultaneamente terminais de computador. O termo inclui partes de empresas dedicadas a essa atividade em centrais internas de atendimento, tanto quanto empresas especificamente voltadas para essa atividade. (HSE, 2001 apud SILVA, 2004, p.10).

Por meio das centrais de *call center* as empresas disponibilizam acesso para que os usuários possam tirar dúvidas e orientar-se sem que haja necessidade de um deslocamento físico, elas flexibilizam os serviços oferecidos pelas empresas, com baixo custo e com a possibilidade de terceirização. Dessa forma, a empresa adquire tempo e espaço, sem comprometer os seus colaboradores para focar nas suas atividades fins.

Essa modalidade iniciou-se na Alemanha e popularizou-se nos Estados Unidos na década de 1950. No final dos anos 80, as filiais de multinacionais, cartões de crédito, editoras e as operadoras de telefonia incentivaram o uso do telemarketing no país (PORTAL CALL CENTER, 2014).

Países em desenvolvimento, como o Brasil, passaram a investir em empresas de *call center*, que assumiram importante papel socioeconômico no cenário atual. A “Associação Brasileira de Telesserviços” aponta que nos últimos anos o setor alcançou o crescimento de 235% se tornando um dos principais empregadores, principalmente de jovens que buscam o primeiro emprego. Ali, eles encontram a porta de entrada para o mercado formal de trabalho e uma maneira de se qualificar para galgar melhores ofícios no futuro (PORTAL CALL CENTER, 2014).

As transformações ocorridas não somente no universo do trabalho, mas no mundo de uma forma geral, impõe uma sociedade muito mais ativa, conectada e principalmente apressada. Com isso, as organizações tiveram que se adaptar a este novo modelo que a modernização das tecnologias atribuiu a coletividade, sendo assim, houve um processo de intensificação laboral para atender as demandas advindas do capitalismo, o mundo agora não para, não descansa, não dorme e

estabelecer limites aos processos empresariais é sinônimo de perdas e fracassos. A partir disso, o turno noturno de trabalho deixou de ser uma prerrogativa apenas de serviços essenciais a saúde e segurança e passou a ser comum em fábricas, *Call centers*, dentre outros.

A grande maioria dos serviços de *Call Centers*, em 2016, são organizados por turnos ininterruptos de trabalhos para atender a demanda da população e mesmo sendo um setor de grandes possibilidades, ele traz consigo uma rotina de trabalho maçante, rígida e com condições, muitas vezes, precárias afetando diretamente a saúde do trabalhador como afirma Silva (2004), principalmente para aqueles que enfrentam a rotina de trabalho noturna, pois além das adversidades cotidianas que um serviço de *call center* pode trazer, ainda tem que lidar com todos os entraves oriundos do trabalho.

Logo, observando o crescimento dessa modalidade ante a economia nacional e o grande número de empregos gerado por essa atividade, é de suma importância que gestores, estudiosos e profissionais da saúde voltem seus olhos para a qualidade de vida, saúde física, mental e social destes colaboradores. Neste contexto, o presente estudo visa contribuir com profissionais, dirigentes e todos os envolvidos com a área de *Contact Center* no sentido de compreender a parcela da população que exerce diariamente a rotina noturna de trabalho.

Socialmente falando, este estudo contribuirá para melhorar a compreensão acerca das nuances físicas, psíquicas e sociais dos trabalhadores noturnos que atuam no período, uma vez que, o trabalho noturno e suas possíveis consequências, é tema atual e de suma importância.

Do ponto de vista científico o assunto pode influenciar diretamente a atual forma de gestão de pessoas no contexto organizacional. Com o intuito de melhorar os resultados das empresas, desenvolver pessoas e acima de tudo criar um plano de QVT que atenda com efetividade todas as demandas dos profissionais que atuam nos turnos noturnos de trabalho.

Por conseguinte o presente trabalho visa avaliar o índice de estresse de um grupo que trabalha em uma Central de Atendimento Telefônico no período noturno. Para tanto, pretende-se: descrever como as rotinas de trabalho noturno interferem diretamente na saúde do trabalhador; bem como, discutir os principais

fatores estressantes enfrentados pelos colaboradores e levantar os aspectos conceituais sobre as questões de gênero e jornada de trabalho no período noturno.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para constituir a base teórica para o desenvolvimento desta pesquisa serão apresentados os conceitos de telemarketing e seu processo de evolução no Brasil, breve definição sobre o estresse e suas principais sintomatologias, o trabalho noturno e suas implicações na saúde, perpassando, por fim, pelas questões que envolvem as mulheres que trabalham a noite.

2.1 O telemarketing: evolução e conceitos

A história do telemarketing deu início em meados dos anos 1880 logo após a criação do telefone, quando um vendedor de pastel cadastrou 180 pessoas em um catálogo e passou a ligar para elas no intuito de vender o seu produto. Ainda na década de 1970 destaca-se a primeira maior campanha de telemarketing do mundo, quando a Ford Motor Company contratou mais de 15000 donas de casa para trabalharem realizando ligações telefônicas promocionais em seus próprios lares, desde então, o setor apresenta crescimento contínuo. (Portal Educação, 2013)

A entrada efetiva dos *Call Centers* no Brasil se deu em 1980 com a chegada de corporações norte-americanas na economia brasileira, principalmente administradoras de cartões de créditos especializadas nas vendas por telefone. A partir de 1990 houve um grande avanço tecnológico em todo o sistema de telemarketing, no qual, este passou a integrar diversas interfaces (computador, fax e etc.), foi quando, também, se deu início as primeiras empresas terceirizadas, exclusivamente de *Call Center*, com foco na qualidade e atendimento dos clientes. (BARTKI, 2012).

O serviço de *Contact Center* pode trazer uma série de vantagens para as grandes empresas, buscando qualidade do serviço prestado por telefone, realizando grandes volumes diários de ligações e alcançando inúmeros clientes em poucos

minutos, pode também atingir fregueses no país inteiro e também no exterior, sem nenhum deslocamento, com baixo custo e comodidade.

Atualmente o setor emprega 1,4 milhão de pessoas no Brasil, a maioria jovens entre 18 e 25 anos que normalmente encontram aí a oportunidade do primeiro emprego. De acordo com dados recentes, até 2014 houve um crescimento progressivo das empresas de telemarketing, chegando a resultados de em média 15% ao ano, todavia, desde 2015, possivelmente influenciado pela crise econômica, não há um crescimento significativo na área. Os números fazem parte do estudo recente produzido pela E-Consulting Corp., em parceria com a ABRAREC - Associação Brasileira das Empresas Clientes. (PORTAL EDUCAÇÃO, 2015).

Devido ao progresso constante e deliberado destes serviços, e as diversas denúncias relatadas pelos sindicatos do setor - justamente pelas circunstâncias as quais os colaboradores destas empresas estão submetidos, como por exemplo: más condições de trabalho, estrutura física precária, equipamentos de má qualidade, excesso de pressão para obtenção de bons resultados, dentre tantos outros - surgiu a Norma Regulamentadora 17 do Ministério do Trabalho e Emprego que normatiza as condições de trabalho em Teleatendimento (FRAGA, 2014).

A NR 17 foi o principal avanço no sentido de proteger a precarização dentro do trabalho de *Call Center* trazendo diretrizes básicas sobre como deve ser o mobiliário, equipamentos, condições ambientais, sanitárias, capacitações profissionais, programas de prevenção e promoção à saúde. Ela também visa a estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente. (MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 2007).

O Anexo II da Norma Regulamentadora 17 que trata especificamente sobre TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING foi aprovada pela Portaria SIT n.º 09/2007 com o intuito de estabelecer parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente, logo, as disposições deste Anexo aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviço de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de

atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (call centers), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

A partir disso, sabe-se que as condições gerais de trabalho e dos trabalhadores em boa parte dos *call centers* evoluíram na busca contínua de aprimoramento em seus processos de trabalho e investindo consideravelmente para melhorar a qualidade de vida dos seus funcionários. Entretanto, o setor ainda apresenta alto índice de stress e sofrimento psíquico aos indivíduos que dele participam (SILVA, 2004).

Com o intuito de alcançar o maior número de pessoas e serviços, algumas centrais de telemarketing adotam turnos ininterruptos de trabalho passando a funcionar 24 horas por dia nos 7 dias da semana. Se para os trabalhadores diurnos deste ramo há queixas de sobrecarga, desvalorização, dentre outros, deve-se presumir a saúde, como um todo, daqueles colaboradores que exercem a sua jornada de trabalho no período noturno (RUTENFRANZ; KNAUTH; FISHER, 1989).

2.2 Estresse

O precursor dos estudos sobre estresse foi Hans Selye, médico canadense que definiu o termo pela primeira vez dando um sentido biológico (FILGUEIRAS; HIPPERT, 2003). Após várias investigações científicas Selye, em 1936, chegou a conclusão que “stress”, assim denominado, é um resultado inespecífico de qualquer demanda que recaia sobre o corpo, seja de efeito mental ou somático e “estressor” como todo agente que evoca uma reação de estresse.

De acordo com Filgueiras e Hippert 2003, o principal produto dos estudos de Salye foi a teoria sobre a Síndrome Geral da Adaptação (SGA) que consiste em 3 fases a saber: Fase de alarme na qual o organismo tem uma excitação de agressão ou de fuga ao estressor, que pode ser entendida como um comportamento de adaptação; Fase de resistência quando há a persistência da fase de alerta, o organismo altera seus parâmetros de normalidade e concentra a reação interna em um determinado órgão-alvo; Fase da exaustão, aqui o organismo encontra-se extenuado pelo excesso de atividades e pelo alto consumo de energia ocorrendo a manifestação sob a forma de doenças orgânicas.

O estresse se torna preocupante quando há manifestações somáticas, ou psicológicas intensas gerando limitações ou incapacidades tanto na vida profissional como na vida pessoal.

Ladeira (1996) descreve o estresse como um fenômeno tipicamente relacional entre ambiente e indivíduo refletindo em respostas do organismo de acordo com aquilo que é vivenciado. A depender da forma de como o sujeito interpreta os estímulos do ambiente (opressor, ríspido, inseguro e etc) pode afetar o equilíbrio do corpo gerando, conseqüentemente, a médio e longo prazo, os sintomas. Com isso, os níveis de estresse nos trabalhadores dependerá, necessariamente, de fatores como: história de vida, trabalho executado, nível de tolerância à frustração, papel que exerce na organização, relacionamentos interpessoais, clima organizacional, jornada de trabalho, dentre outros.

Pesquisa recente realizada pelo Centro Psicológico de Controle do Stress (CPCS) dirigido pela Dr. Marilda Lipp avaliou em São Paulo 1818 pessoas indicando que 32% delas apresentavam sintomas significativos de estresse, sendo que 19% delas eram mulheres contra 13% homens, a partir disso, pode-se concluir que no Brasil as mulheres apresentam mais estresse do que os homens, diferentemente dos EUA onde não há diferenças significativas entre os sexos, aponta a doutora. Estes dados se mostram relevantes, uma vez que cerca de 80% dos postos de trabalho de *Call Center* no mercado brasileiro são ocupados por mulheres.

Quadro 1 – Incidência de Estresse por gênero nos grupos

	Mulheres	Homens
1° ano colegial	40%	18%
3° ano colegial	40%	30%
Cursinho pré-vestibular	45%	38%
1° ano da faculdade	35%	22%
3° ano da faculdade	42%	18%

Fonte: <http://www.estresse.com.br/publicacoes/stress-na-atualidade-qualidade-de-vida-na-familia-e-no-trabalho/>

A partir do quadro acima observa-se que em várias fases diferentes da vida a mulher apresenta índice de estresse mais elevado do que o dos homens tornando, dessa forma, o trabalho noturno significativamente mais penoso para o sexo feminino.

2.3 Trabalho noturno e suas implicações na saúde

É notório que o trabalho noturno vai de encontro à natureza do ser humano, conforme Rutenfranz, Knauth e Fisher (1989), o corpo é regido por ritmos biológicos que tem a ver com a variação do dia e da noite (claro e escuro). Nesse sentido, trabalhadores noturnos tendem a sofrer maiores impactos na sua saúde física e mental em comparação aos trabalhadores diurnos devido a rotina de trabalho que lhes é imposta, afetando, inclusive, a sua capacidade produtiva.

Zanardo (2010) afirma que há uma dessincronização do trabalhador noturno com o restante dos elementos da sociedade pois ele está na “contramão”, trabalhando, enquanto a maioria das pessoas dormem e dormindo enquanto a maioria das pessoas trabalham, ela ressalta ainda que o sono é uma necessidade básica do ser humano, que vai refletir na qualidade de como o homem pode estar no mundo, logo, quando este fator encontra-se prejudicado pode-se perceber que há alteração considerável em todos os aspectos da estrutura funcional de um indivíduo.

Existem vários sintomas produzidos pelo organismo em decorrência do trabalho noturno, dentre eles estão, desordens mentais, distúrbios de caráter, memória, atenção, irritabilidade, obesidade, fraqueza, desânimo, agressividade, crises nervosas, hipersensibilidade, depressão, além ainda de distúrbios psicossomáticos como enxaquecas, angústias, desmaios, vertigens palpitações, acidentes de trabalho e fadiga excessiva que pode levar também, dentre outros, a transtornos sexuais (FLOREZ-LOZANO, 1980 apud ZANARDO, 2010).

Corroborando tais afirmações, foi constatado nos estudos de Moreno, Fisher e Rotenberg (2007) que as horas de sono de um trabalhador noturno é reduzida em até duas horas por dia, ou seja, mesmo que ele tente compensar o sono perdido durante a noite, há uma tendência de diminuição geral da quantidade de horas

dormidas devido a diversos fatores, claridade, barulho, falta de compreensão da família, insônia, etc.

Os efeitos do trabalho noturno se estendem também à vida social, pois causa incompatibilidade de horários com os familiares e amigos, gerando a sensação de isolamento social e na tentativa de suprimir as sequelas causados pela jornada de trabalho, estes indivíduos buscam maneiras alternativas passando a dormir menos, abusando de medicamentos, estimulantes, álcool e até drogas gerando, dessa forma, outros problemas de ordem física e social comprometendo ainda mais o indivíduo, o trabalho e as organizações (NUNES, 2001).

2.4 Trabalho noturno e a mulher

Com o advento da mudança cultural enfrentado pela mulheres ao longo dos anos, como conquista do mercado de trabalho, igualdade de direitos, dentre outros, mudou-se também todo o seu padrão comportamental na tentativa de adequar-se e “suportar” toda carga física e emocional imposta com a nova condição social de trabalhar fora e ainda ter que assumir os serviços domésticos.. Sendo assim, Aquino et. al. (1991) relata que novos hábitos foram incorporados a rotina da mulher que podem afetar diretamente a sua saúde e os níveis de estresse como, por exemplo, o tabagismo, a má alimentação ocasionada pela falta de tempo, assim como, o sedentarismo. Passaram a assumir funções no trabalho essencialmente administrativas e o uso de ferramentas tecnológicas.

Aquino et al. (1991, p. 183) em seus estudos já concluía que:

O papel da mulher tem mudado muito, especialmente nas últimas duas décadas. Isso se expressa na crescente participação feminina como força de trabalho e como chefe de família, nas mudanças de comportamento quanto ao controle da reprodução e na maior organização política, através de movimentos específicos de mulheres (...) Essa crescente inserção profissional não tem sido acompanhada da criação de mecanismos sociais, seja através de equipamentos coletivos como creches, lavanderias etc, seja pela mudança nas relações entre os sexos (extremamente marcadas pelo patriarcalismo) que as liberem de suas tarefas tradicionais nos cuidados da casa e dos filhos.

Mesmo havendo evolução histórica e cultural da “posição” da mulher na sociedade, muitas atribuições acabaram se acumulando, agora ela trabalha fora e dentro de casa. Mesmo exercendo um cargo no mercado de trabalho, muitas

mulheres, ao chegar em casa, ainda tem que cuidar dos filhos, do lar e muitas vezes do parceiro.

Destaca-se àquelas trabalhadoras que exercem jornada noturna de trabalho, na qual os índices de estresse podem ser ainda maiores no tocante a:

Ter maior dificuldade em adaptação ao trabalho noturno do que os homens, visto que destacam riscos específicos do gênero feminino, como ciclo menstrual desordenado devido à mudança no ritmo circadiano, problemas de fertilidade e reprodução e, até mesmo, a ocorrência de câncer de mama. Interessante ponderar que o período, por ser claro, reduz a melatonina, por reduzir a glândula pineal que participa da organização temporal dos ritmos biológicos, que, por sua vez, atua como mediadora entre o ciclo claro/escuro ambiental e os processos regulatórios fisiológicos, incluindo a regulação endócrina da reprodução, a regulação dos ciclos de atividade-reposo e sono/vigília, assim como a regulação do sistema imunológico (SHECHTER; JAMES; BOIVIN, 2008 apud ABREU et. al., 2012, p. 112).

Na pesquisa de Abreu et al. (2012) é possível perceber que o trabalho noturno exerce maior influência negativa nas mulheres do que nos homens, visto que, ao chegar em casa a maioria delas ainda vão cuidar dos afazeres domésticos reduzindo drasticamente as suas horas de sono, enquanto que boa parte dos homens não precisam cuidar da casa ou dos filhos, sendo a sua única atribuição o trabalho.

Logo, as empresas devem investir em projetos de qualidade de vida, rodízio nas escalas de trabalho, flexibilização nas rotinas, dentre outras ações que possam contribuir para amenizar a complexidade de se trabalhar na madrugada e de todas as consequências que envolve a problemática.

3 MÉTODO

Para a elaboração do presente trabalho, com vistas a pesquisar o nível de estresse dos trabalhadores noturnos em uma central de telemarketing, foi realizado um estudo de caso com caráter quantitativo/descritivo, tendo por objeto uma unidade de caso de *Call Center* atuante no Brasil.

Influenciada pelo positivismo, a pesquisa quantitativa se caracteriza pela objetividade, considerando que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, colhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e

neutros, logo, ela utiliza a linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc (FONSECA, 2002).

O foco das pesquisas descritivas é descrever as características do fenômeno, população, ou o estabelecimento das relações entre as variáveis (GIL, 2012). Andrade (2004) em seus relatos ressalta que, sem a interferência do pesquisador, a pesquisa descritiva visa observar, analisar, registrar, classificar e interpretar os dados e fatos se aproximando o máximo possível da realidade.

Dentre estes aspectos ressalta-se que a pesquisa em questão encontra-se dentro dos critérios de um estudo de caso que buscou descrever determinado contexto em que está sendo feita a investigação, ou ainda, explorar situações da vida real, na qual os seus limites não estão claramente definidos (GIL, 2012).

Por meio do recolhimento dos dados para este estudo pretende-se confirmar a presença de sintomas de estresse na maioria das participantes, levando em consideração a rotina de trabalho.

3.1 Unidade de caso

A pesquisa foi realizada em uma empresa que atua no segmento de *Contact Center* há mais de 13 anos e oferece serviços e soluções em tecnologia de telemarketing. O seu principal nicho de mercado são os serviços de *Inbound* (quando o objetivo é atrair o cliente até as atividades e funcionalidades da empresa) e *Outbound* (quando a empresa busca o cliente para oferecer os seus serviços), em ambos os casos a principal ferramenta utilizada é o serviço de telefonia com indivíduos operando o sistema (VALLE, 2015).

A empresa adquiriu status de grande porte em meados de 2007 com a abertura de filiais em alguns estados. Também recebeu prêmios do segmento, e possui, atualmente, mais de 20 clientes do primeiro e segundo setor.

Tem como política de qualidade, a satisfação dos clientes no atendimento às suas necessidades; valorização do ser humano incentivando o aperfeiçoamento dos colaboradores; e soluções em tecnologia da informação e *Contact Center* visando a melhoria contínua

Além do Distrito Federal a empresa possui filiais em Salvador, São Paulo, Roraima, Rio de Janeiro, Acre, Amazonas, Rondônia, Alagoas e Piauí. A unidade estudada localiza-se no DF e funciona ininterruptamente com turnos de trabalho de 6 horas diárias, com escala semanal de 6x1 (seis dias de trabalho para uma folga). Nesta unidade tem-se em média 500 operadoras (mulheres) observando que no turno, objeto da pesquisa, trabalham em média 35 atendentes.

3.2 Instrumento

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp que apresenta um modelo quadrifásico do stress baseado inicialmente no modelo trifásico de Selye que corresponde a alerta, resistência e exaustão. Lipp (2014) no decorrer do seu trabalho identificou uma quarta fase do stress na 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 stress, sendo elas: alerta, resistência, quase exaustão e exaustão.

O quadro 2 exemplifica as fases do modelo quadrifásico proposto por Lipp:

Quadro 2 – Modelo Quadrifásico dos sintomas do estresse

Fase de Alerta	Considerada a fase positiva do estresse em que o indivíduo irá se energizar pela produção de adrenalina no organismo, muitas vezes saudável, vista com extinto de sobrevivência.
Fase de Resistência	A pessoa tenta, de forma automática lidar com os estressores para recuperar o seu equilíbrio interno, ela resiste.
Fase de quase exaustão	Quando há persistência dos fatores estressantes haverá quebra na resistência da pessoa que a levará para a fase de quase exaustão, é neste momento que se inicia o processo de adoecimento na qual os órgãos passam a mostrar sinais de deterioração.
Fase da exaustão	Quando doenças graves podem ocorrer, isso se houver a permanência dos fatores estressantes na vida do indivíduo.

Fonte: Da autora elaborado a partir de LIPP (2014).

O Inventário de Sintomas Stress para Adultos de Lipp permite realizar um diagnóstico de stress, além de determinar em que fase a pessoa se encontra. Esses se manifestam por meio de sintomas físicos ou psicológicos. O preenchimento leva no máximo dez minutos, podendo ser realizado individualmente ou em grupo. Seu principal objetivo é fornecer uma medida objetiva dos sintomas do stress em jovens e adultos (LIPP, 2014).

3.3 Participantes da pesquisa

Os participantes da pesquisa foram 29 mulheres, no universo de 36. No dia da realização da pesquisa três estavam de férias, duas não quiseram participar e duas estavam de folga.

Elas trabalham como teleoperadoras de atendimento de uma Central de *Call Center*, o serviço é *Inbound*, ou seja, elas recebem ligações de acordo com a demanda da população para resolver e/ou registrar as suas solicitações.

A jornada de trabalho é de 30 horas semanais no período da madrugada (00:00 hora às 06:00 horas). A faixa etária corresponde entre 24 a 45 anos, todas estão cursando ou já possuem ensino superior completo.

3.4 Procedimentos da pesquisa

A pesquisa teve início com observações sistemáticas do local de trabalho, do comportamento e dos relatos das trabalhadoras. Verificado a possibilidade de uma pesquisa sobre o tema buscou-se autorização dos gerentes da empresa para a realização do estudo, o que foi concedido.

Toda semana as trabalhadoras possuem apoio psicológico em grupo, na qual se é trabalhado um tema que é levado à discussão, entretenimento e informação.

A coleta de dados ocorreu no final do mês em que as colaboradoras estavam justamente trabalhando uma temática que abordava o tema sobre estresse

no ambiente de trabalho, havendo, dessa forma, uma dessensibilização prévia sobre o assunto.

Foi realizada em um grupo de 29 participantes, que aceitaram espontaneamente participar da pesquisa, todas assinaram o “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido” e posteriormente às instruções gerais do orientador iniciaram as respostas ao inventário, o tempo aproximado de término foi de 12 minutos, que se passaram sem nenhuma intercorrência. Após decorrido o tempo, as participantes foram liberadas a voltar aos seus postos de trabalho.

4 DISCUSSÃO

Reconhecido como enfermidade pela Organização Mundial da Saúde, o estresse passou a ser objeto de estudo nas diversas esferas da sociedade. A partir disso, observou-se que o ambiente de trabalho é o domínio que apresenta os mais altos índices de estresse, gerando um fator reconhecido mundialmente como “enfermidade ocupacional”.

O estresse está presente em todas as camadas da população e em todos os tipos de trabalho. Os hábitos de vida do homem moderno e globalizado onde a pressa e a competitividade reinam, desencadeou uma epidemia da doença no mundo inteiro, incluindo o Brasil.

Operadores de telemarketing, por sua vez, estão mais sujeitos a exposição ao estresse, pois o setor é caracterizado, em sua maioria, por formas de organização do trabalho baseadas no controle do tempo de atendimento, com imposição de metas rígidas e exigentes (SILVA, 2004).

Contudo, observa-se atualmente em relatos informais, blogs de internet e sites de reclamação que, proporcional ao crescimento do setor, aumentou-se a intolerância da sociedade em geral com relação ao serviço, devido ao excesso de ligações e diversidades de produtos oferecidos diariamente a um único cliente, tornando estas ligações, muitas vezes, inoportunas. Ocorre também, frequentemente, a não resolução imediata daquilo que se necessita por telefone, transformando o serviço cansativo e frustrante para ambos os lados – trabalhador x cliente.

Com o intuito de investigar a descrição feita acima utilizou-se, nesta pesquisa, a amostra de faixa etária entre 24 e 45 anos, todas, mulheres, com predominância da escolaridade ensino superior completo (75,8%), e ensino superior incompleto (24,1)%. Os resultados obtidos por meio do ISSL (Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp) revelaram que apenas 13,7% (4 pessoas) não possuem sintomas significativos que indicam estresse, sendo que em 86,2 % (25 pessoas) das participantes foram diagnosticadas com quadro de estresse como indica o quadro:

Quadro 3 – Indicação de estresse

	Frequência	Porcentagem (%)
Com estresse	25	86,2%
Sem estresse	4	13,7%
Total	29	100%

Fonte: Da autora

Observa-se que todas as participantes estudadas possuem ou estão cursando nível superior, este fato se dá porque o cliente que contratou a empresa exige a formação acadêmica para a função que elas desempenham, a partir disso, a organização forneceu convênios com universidades a fim de conceder descontos e viabilizar o ingresso daquelas trabalhadoras que ainda não possuíam ensino superior com a garantia de permanência no cargo.

Os dados revelam, também, que mais da metade das colaboradoras apresentam quadro de estresse. Dentre outras coisas, pode-se inferir que o trabalho no período da madrugada contribui substancialmente para esta ocorrência. Isso pode ser observado principalmente por meio dos relatos das colaboradoras indicando corriqueiramente cansaço extremo, excesso de sono e irritação.

A partir disso, o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp está dividido por sintomas físicos e psicológicos, então, é possível constatar quais sintomas estão mais acentuados, podendo ainda, prevalecer os dois sintomas em iguais escalas em uma mesma pessoa.

Logo, o inventário detectou que em 68% das participantes que apresentam estresse há uma prevalência de sintomas psicológicos e em apenas 8% sobressai os sintomas físicos, enquanto que 24% manifestou a presença de sintomas físicos e psicológicos em iguais escalas, como é possível observar no quadro 4.

Quadro 4 – Sintomas predominantes dos indivíduos que apresentaram Estresse

Sintomas	Frequência	Percentagem (%)
Físicos	2	8%
Psicológicos	17	68%
Físicos/psicológicos	6	24%
Total	25	100%

Fonte: Da autora

Os sintomas psicológicos do estresse estão intimamente ligados ao estilo de vida, cultura, contexto e a formação psicológica que cada indivíduo adquiriu. É possível perceber em histórias contadas pelos noticiários, sites de internet, dentre outros, pessoas nas diversas sociedades suportarem grandes cargas estressoras e manterem-se equilibradas, enquanto outras se desestruturam por situações consideradas torpes.

Depreende-se da análise dos dados que os sintomas apresentados, em sua grande maioria, estão de acordo com a interpretação que cada membro faz da situação atual vivida e o papel que cada componente perdido - devido ao trabalho noturno – representa em sua vida emocional.

Outrossim, não pode-se deixar de considerar, como alertou Aquino et. al. (1991) que os novos hábitos assumidos pela mulher, ao trabalhar na madrugada, afetam diretamente os níveis de estresse produzindo, conseqüentemente, também sintomas físicos relevantes.

A etapa seguinte do Inventário revela em qual fase do estresse encontram-se as integrantes da pesquisa, sendo elas (fases) as do Modelo Quadrifásico proposto por Lipp (2001).

Ao apreciar os dados, descobriu-se que 76% delas estão na fase de resistência que de acordo com Lipp (2001) se inicia quando o organismo tenta uma adaptação devido à sua tendência a procurar o equilíbrio interno, nesta fase há sensação de desgaste e cansaço. Se o estressor é contínuo e a pessoa não possui estratégias para lidar com o estresse, o organismo exaure sua reserva de energia adaptativa e a próxima fase, “fase de exaustão”, se manifesta, quando doenças sérias aparecem.

Sabe-se que, por si só, a natureza e o contexto do trabalho, em *contact center*, como mencionado por Silva (2004) traz consigo uma rotina de trabalho maçante, rígida, com excesso de pressão para obtenção de bons resultados, e ainda com a escala de trabalho na madrugada, privando-as do sono noturno, por conseguinte, estes fatores podem se apresentar como potenciais estressores. Assim, a predominância de trabalhadores em fase de resistência pode ser uma consequência a esse contexto de trabalho.

Entretanto, vale ressaltar a evolução no sentido de diminuir a precariedade do trabalho em *call centers*, como a já mencionada NR 17. Tais ações podem auxiliar na redução do estresse do nível de resistência para o de alerta, uma vez que age diretamente no agente estressor ambiental. Por outro lado, no caso da população estudada há um agravante que é o fato do trabalho ser em turno noturno.

Neste quesito, Rutenfranz, Knauth e Fisher (1989) destacam que trabalhadores noturnos tendem a sofrer maiores impactos na sua saúde física e mental em comparação aos trabalhadores diurnos. Essa constatação pode justificar a predominância de nível de estresse em fase de “resistência”.

Contudo, complementando os estudos de Hans Salye, Lipp (2001) apresentou a fase “Quase exaustão”. Esta fase se caracteriza por um enfraquecimento da pessoa que não mais está conseguindo se adaptar ou resistir ao estressor ocasionando em doenças. Embora apresentando desgaste e outros sintomas, a pessoa ainda consegue trabalhar e atuar na sociedade até certo ponto,

suas relações com a sociedade e consigo mesmo se tornam distorcidas, fragilizadas e com pouca qualidade (LIPP, 2001).

Neste estudo constatou-se que 24% das mulheres estudadas estavam na fase de “Quase exaustão”, como pode ser visto no quadro 5, ou seja, 6 mulheres indicam um quadro mais significativo de estresse, dado que deve ser levado em consideração e tratado com cautela pois indica que estas participantes estejam extremamente sobrecarregadas podendo levar a um acometimento maior em sua saúde física e psicológica. A empresa deve observar mais de perto o comportamento delas e traçar um plano de intervenção, como uma mudança de escala, por exemplo, se for do interesse delas.

Quadro 5 – Fases do estresse das trabalhadoras

Fase do estresse	Frequência	Porcentagem (%)
Sem estresse	4	13,7%
Alerta	0	0
Resistência	19	76%
Quase exaustão	6	24%
Exaustão	0	0
Total	29	100%

Fonte: Da autora

Apesar dos dados indicarem alta taxa de estresse entre as colaboradoras, muitas delas não possuem interesse em trocar o horário de trabalho, justamente para suprir a demanda familiar, como poder cuidar/ficar com os filhos e muitas possuem outro emprego para complementar a renda gerando jornadas triplas de trabalho. Outro fator relevante coletado através da observação e da escuta informal foi que o principal motivo causador de estresse é o sono excessivo no ambiente de trabalho, pois muitas não conseguem obter horas adequadas de sono e principalmente com qualidade, no período do dia.

A não disposição para mudança de turno em virtude das demandas domésticas reforçam a realidade do sexo feminino, nas últimas décadas. A mulher passou a assumir múltiplos papéis, principalmente, devido a conquista absoluta e irremediável do mercado de trabalho, além de acumular antigas funções como o cuidado da casa, família dentre outros. O trabalho noturno entrou na vida dessas mulheres como uma alternativa para conseguir aliar as diversas atribuições que lhes são impostas diariamente, porém, esta rotina peculiar, de exercerem jornada noturna de trabalho, tem um preço, gerando diversos sintomas psicológicos e físicos causados pelo estresse como apontam os dados.

Foi possível constatar, por meio dos dados coletados, que mais da metade das participantes da pesquisa encontram-se em estado de estresse, havendo prevalência para os sintomas psicológicos sugerindo que as fases do estresse na qual elas se encontram pode estar associado à percepção que elas fazem do contexto na qual estão inseridas, considerando que o trabalho noturno, por si só, é gerador de sintomas estressantes.

Muitas demonstram cansaço extremo no dia a dia e revelam possuir vida limitada, principalmente socialmente, contudo uma parte delas manifestam o desejo de permanência no horário noturno de trabalho, pois ele possui aspectos positivos como adicional noturno ao salário, possibilidade de cuidar dos filhos no período diurno e ainda oportunidade de um segundo emprego para aumentar a renda familiar.

Outro fator relevante a ser destacado é que o principal causador do estresse nas colaboradoras é a administração do sono, principalmente no horário de trabalho.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista os diversos estudos sobre o tema buscou-se neste trabalho avaliar o índice de estresse de uma equipe de mulheres que exercem escala noturna de trabalho em uma Central de *Call Center* tendo como objetivos centrais descrever como as rotinas de trabalho noturno interferem diretamente na saúde do trabalhador e avaliar os níveis de estresse das colaboradora, bem como

levantar os aspectos conceituais sobre as questões de gênero, estresse e a jornada de trabalho noturna.

Pode-se concluir, então, com base nos achados e na revisão bibliográfica apresentada, que o trabalho noturno eleva os níveis de estresse dos indivíduos teleoperadores atuantes no *Call Center*, refletindo de forma negativa na sua qualidade de vida, na sua saúde física e principalmente psicológica, podendo impactar também na motivação e capacidade produtiva.

A pesquisa em sua fase inicial teve algumas limitações como a demora da resposta dos dirigentes da empresa para autorizar o estudo na unidade de caso escolhida, além ainda, de o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp oferecer poucos elementos para aprofundar as causas do estresse nos indivíduos estudados.

Neste sentido, a partir dos dados coletados, infere-se que estudos mais aprofundados sobre a saúde psíquica dos trabalhadores noturnos, deve ter continuidade inclusive com a elaboração de planos de Qualidade de Vida voltado especificamente a esse público, levando em consideração a singularidade da questão abordada, maior valorização profissional e relativização das metas, visto que os colaboradores pagam um preço alto (abdicam do seu sono noturno) para agregar valor e ajudar a organização atingir seus objetivos.

LAS IMPLICACIONES DE UN DE SERVICIO DE *CALL CENTER* EN EL ÍNDICE DE STRESS DE TRABAJADORES DE LA NOCHE

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo es evaluar el índice de stress de las colaboradoras que ejercen jornada nocturna en una central de *call center* localizada en el Distrito Federal. Las entrevistadas son todas mujeres. Asimismo, se destaca también las cuestiones de género en el trabajo nocturno. Se realizó un estudio de caso con carácter cuantitativo/descriptivo. Se utilizó como instrumento para la colecta de datos el Inventario de Síntomas de Stress para Adultos de Lipp, que mide principalmente los niveles de stress, la predominancia de los síntomas (físicos o psicológicos) y en qué estado están. De una manera general se percibió que la mayoría de las trabajadoras evaluadas presentaron al menos algún nivel de stress, con predominancia para los síntomas psicológicos. Esta condición refleja directamente en su calidad de vida, salud física, psicológica y capacidad productiva.

Palabras clave: Trabajo nocturno. Call center. Stress

REFERÊNCIAS

ABREU, N. R. de; BALDANZA, R. F.; SERQUEIRA, I. F. G. Trabalho em Turnos Noturnos: Implicações na Qualidade de Vida Profissional e Pessoal dos Trabalhadores. **Revista Gestão & Tecnologia**, Pedro Leopoldo, v. 12, n. 3. p. 103-131, 2012.

ANDRADE, M. M. **Como preparar trabalhos para o curso de pós-graduação**. 6 ed. São Paulo. Atlas. 2004.

AQUINO, E. M. L. et al. Mortalidade feminina no Brasil: gênero frágil ou gênero forte? **Cadernos de Saúde Pública**, v. 07, n. 02, p. 01-16, 1991. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v7n2/v7n2a04.pdf>>. Acesso em: 07 Abr. 2016.

BARTIKI, P. I. N. **Apostila Pronatec, Operador de Telemarketing**. Paraná: IF, 2012.

CALAIS, S. L.; ANDRADE, L. M. B.; LIPP, M. E. N. Diferenças de gênero e escolaridade na manifestação de stress em adultos jovens. **Psicologia: Reflexão & Crítica**, v. 16, n. 02, p. 257-263, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prc/v16n2/a05v16n2.pdf>>. Acesso em: 02 mai. 2016.

CARDOSO, A. **Stress no trabalho**: Uma abordagem pessoal e empresarial. Rio de Janeiro: Revinter, 2001.

FIGUEIRAS, J. C.; HIPPERT, M.I.S. Estresse: Possibilidades e limites. In: JACQUES, M. G.; CODO, W. (Org.). **Saúde mental & Trabalho**: Leituras. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.

FONSECA, J.J.S. **Metodologia da Pesquisa Científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

FRAGA, C. **Call Center: trabalhadores por um fio**. Mais de 2 milhões de teleoperadores, em todo Brasil, sofrem com baixos salários, pressão constante e adoecimento precoce decorrente da precarização no setor. 2014. Disponível em: <<http://www.extraclasse.org.br/edicoes/2014/07/call-centertrabalhadores-por-um-fio/>>. Acesso em: 28 jun. 2016.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e Trabalho**: Uma Abordagem Psicossomática. 4. ed. São Paulo. Atlas, 2005.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo. Atlas. 2012.

LADEIRA, M. B. **O processo do stress ocupacional e a psicopatologia do trabalho**. Revista de Administração, São Paulo, v. 31, n. 1, p.64-74, janeiro/março 1996. Disponível em: <http://200.232.30.99/busca/artigo.asp?num_artigo=151>. Acesso em: 03 jun. 2016.

LIPP, M. **Stress na atualidade**: Qualidade de vida na família e no Trabalho. Disponível em: <<http://www.estresse.com.br/publicacoes/stress-na-atualidade-qualidade-de-vida-na-familia-e-no-trabalho/>> Acesso em; 02 ago. 2016.

LIPP, M. N.; MALAGRIS, L. N. O Stress Emocional e seu Tratamento. In: RANGE, B. (Org). **Psicoterapias cognitivo-comportamentais: um diálogo com a psiquiatria**. Porto Alegre: Artmed, 2001.

LIPP, M.N. Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp. 3. ed. São Paulo. Casa do Psicólogo. 2014.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **NR 17-Norma Regulamentadora 17 Ergonomia**. Anexo II Trabalho em Teletendimento/Telemarketing. 2007. Disponível em:

<http://acesso.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf>. Acesso em: 28 jun. 2016.

PORTAL CALL CENTER. **Estudos atualizam dados sobre o mercado de trabalho do call center**. 2014. Disponível em: <<http://portallcallcenter.com.br/index.php/2014-05-26-18-14-11/4558-estudos-atualizam-dados-sobre-o-mercado-de-trabalho-do-call-center>> acesso em 04 abr. 2016.

PORTAL EDUCAÇÃO. **História do telemarketing no Brasil**. 20 fev. 2013. Disponível em: <[http:// www.portaleducação.com.br](http://www.portaleducação.com.br) >. Acesso em: 04 abr. 2016.

RUTENFRANZ, J.; KNAUTH, P.; FISHER, F. M. **Trabalho em turnos e noturno**. São Paulo: Hucitec, 1989.

SILVA, A. M. DA. **A Regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: NECESSIDADES E DESAFIOS**. Dissertação (Mestrado) - UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2004.

VALLE. A. **O que é inbound marketing**. 2015. Disponível em: <<http://www.academiadomarketing.com.br>>. Acesso em 22 jun. 2016.

ZANARDO, M. D. **A qualidade de vida do trabalhador noturno e as relações do sono e do dia de descanso com o seu desempenho profissional**. 2010. 129f. Dissertação (Doutorado) – Pontifícia universidade Católica de São Paulo, 2010.