



FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS – FATECS
CURSO: ADMINISTRAÇÃO
LINHA DE PESQUISA: COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL
ÁREA: ESTRESSE ORGANIZACIONAL

LEYDE RODRIGUES DE SOUSA
RA: 2095376/6

**ESTRESSE OCUPACIONAL: CASO DE UMA EMPRESA DE CALL CENTER EM
BRASÍLIA/DF**

Brasília

2013

LEYDE RODRIGUES DE SOUSA

**ESTRESSE OCUPACIONAL: CASO DE UMA EMPRESA DE CALL CENTER EM
BRASÍLIA/DF**

Trabalho de Curso (TC) apresentado como um
dos requisitos para conclusão do curso
Administração de Empresas do UniCEUB -
Centro Universitário de Brasília.

Orientadora: Prof. Tatiane Araújo

**BRASÍLIA
2013**

LEYDE RODRIGUES DE SOUSA

**ESTRESSE OCUPACIONAL: CASO DE UMA EMPRESA DE CALL CENTER EM
BRASÍLIA/DF**

Trabalho de Curso (TC) apresentado como um
dos requisitos para conclusão do curso
Administração de Empresas do UniCEUB -
Centro Universitário de Brasília.

Orientadora: Prof. Tatiane Araújo

Brasília, 16 de outubro de 2013

Banca Examinadora:

Professor: Tatiane Araújo

Orientador

Professor:

Examinador

Professor:

Examinador

ESTRESSE OCUPACIONAL: CASO DE UMA EMPRESA DE CALL CENTER EM BRASÍLIA/DF

RESUMO

As constantes atualizações do mundo moderno possibilitou a evolução de seguimentos de mercado voltados para o atendimento da qualidade dos serviços, a modalidade de serviço descrita como Call Center pode ser considerada como uma fonte de comunicação entre clientes e empresa. O *Call Center* cresce e acaba expondo seus colaboradores a questão do estresse organizacional. Portanto, este trabalho foi realizado para analisar os principais fatores percebidos pelos colaboradores que podem causar estresse em pessoas que trabalham em *Call Center*, e a partir da teoria encontrada foi possível identificar fatores que causam estresse no ambiente de trabalho e para comprová-los dentro de uma empresa de Call Center foi realizado um estudo de caso, no qual os dados foram coletados por meio de questionário, a fim de obter as respostas necessárias para a comprovação desses fatores. Dentre as respostas dos colaboradores, as reclamações que ficaram em evidência foram relacionados à tarefas rotineiras, excesso de demanda de trabalho, sistemas utilizados para execução das atividades e as condições dos equipamentos de trabalho. Foi possível identificar que esses fatores podem causar estresse dentro de uma empresa de Call Center e são percebidos dentro da organização em diversas situações que causam desconfortos para o colaborador.

Palavras- Chave: *Call Center*, Estresse, Fatores de estresse.

ABSTRACT

The constant updates of the modern world made the evolution of market segments related to the compliance of the quality of services possible, the type of service described as Call Center can be considered as a source of communication between customers and company. As Call Center grows they risk exposing their employees to organizational stress. The purpose of this study is to analyze the main factors perceived to cause stress by employees in Call Centers. Within organizational theory there has been identified factors that are possible to cause stress at a workplace and to explore these factors at a Call Center company it was conducted a case study in which data was collected through a questionnaire. Among the responses of the employees, areas that were highlighted were related to routine tasks, excess demand for labor, systems used to run the activities and conditions of work equipment. It is possible to identify those factors to cause stress within a company and Call Centers are perceived within the organization in various situations to cause discomfort to the employee.

Keywords: Call Center, Stress, Stress factor

1 INTRODUÇÃO

No mundo globalizado cada vez mais se fala sobre o estresse ocupacional. As mudanças econômicas exigem maiores demandas de trabalho, obrigações e responsabilidades, atingindo e interferindo na saúde dos colaboradores, favorecendo de forma descontrolada o aparecimento de doenças desse novo contexto.

A constante atualização da tecnologia dá início a um novo seguimento na vida dos trabalhadores, o nível de serviço e de produção aumentou, e as empresas estão sempre em busca de lucros e qualidade de serviços, no entanto esse novo contexto impacta diretamente na qualidade de vida dos trabalhadores, ficando expostos a inúmeras situações estressantes.

A procura por qualidade de serviço e atendimento ao público possibilitou a expansão de um seguimento de mercado voltado ao contato com o cliente a partir de atendimentos telefônicos, essa nova modalidade poderá ser descrita como *Call Center* que são centrais de atendimento composta por estruturas físicas e de pessoal que centraliza o recebimento de ligações e distribui automaticamente aos atendentes com o objetivo de facilitar o atendimento aos usuários finais (MANCINI, 2006). Esse serviço pode ser procurado pelo cliente por diversos motivos, como solicitações de produtos ou serviços, para esclarecimento de dúvidas, registros de elogios e até mesmo reclamações. Com o passar do tempo, o *Call Center* evoluiu e passou a oferecer um grupo de soluções e facilidades com o objetivo de fazer a conexão entre os clientes e a empresa.

Desde meados do ano 2.000, o setor de *Call Center* apresenta expansão. Segundo a Associação Brasileira de Teleserviços- ABT, o ramo já empregou mais de um milhão de pessoas, oferecendo um número elevado de vagas de trabalho com pouca exigência de pré-requisitos em seus processos seletivos. Este cenário proporciona o primeiro emprego para muitos jovens sem experiência no mercado, compondo, portanto, um grupo de trabalhadores com baixa maturidade profissional.

A expansão desse serviço possibilitou o aumento dos empregos com carga horária prevista pela CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) de seis horas diárias, totalizando 36 horas semanais para os cargos de teleoperador ou telefonistas, no entanto o trabalho executado dentro das empresas de *Call Center* é estafante e altamente danosa a saúde vocal, auditiva, ergométrica e psicológica das pessoas, ou seja, dentro desse ambiente é fácil a detecção de doenças oriundas do trabalho executado.

A empresa que desenvolve o teleatendimento, por meio de *Call Center*, fica obrigada a garantir algumas condições de trabalho para seu colaborador previstas na NR17, norma regulamentadora que estabelece condição para a correta utilização de mobiliário, condições ambientais, jornada de trabalho, pausa, folgas e normas de produção no Brasil.

O aumento do número de empresas que trabalham com telemarketing possibilitou também o avanço de casos de estresse em pessoas que trabalham na área, os motivos podem ser vários, desde a jornada de trabalho até a mobília usada no ambiente. Portanto, o presente estudo busca salientar, na percepção dos colaboradores, quais são os fatores que podem gerar estresse em uma empresa de *Call Center*?

Para nortear o trabalho seguindo a pergunta problema será necessário analisar os principais fatores percebidos pelos colaboradores que podem causar estresse em pessoas que trabalham em *Call Center*. E para que o estudo possa ser validado será necessário apresentar a análise teórica do tema estresse e seus fatores, juntamente com as condições de trabalho da área de *Call Center* em uma empresa privada e por fim, apresentar os fatores que podem influenciar o aparecimento do estresse na visão dos colaboradores.

A temática poderá ser de grande valia para a sociedade, uma vez que irá ressaltar os fatores que estão presentes em nosso contexto não só empresarial como social, expondo de maneira mais clara e na visão dos próprios colaboradores sobre os fatores causadores do problema de estresse que hoje se encontra em grande

crescimento. É importante que a pesquisa do assunto seja cada vez mais eficiente para que os estudos possam comprovar em base científica os fatores que causam o estresse no ambiente de trabalho especificamente na área de *Call Center*, os resultados podem servir de base para outras pesquisas não só no ambiente empresarial, mas psicológico e individual, no entanto a base desse estudo é voltada para o meio empresarial.

Partindo para um contexto gerencial os resultados desta pesquisa poderá facilitar o mapeamento dos fatores que causam o estresse, e os gestores, por sua vez poderão tomar de forma efetiva decisões para minimizar os altos índices de estresse dentro de sua organização. O resultado poderá também voltar à atenção do gestor para seus colaboradores, com o objetivo de melhorar a eficiência do trabalho.

Contudo, torna-se importante estudar o tema estresse no ambiente de *Call Center*, uma vez que essa proposta é pouco estudada por alunos de administração, com o objetivo de saber a opinião dos colaboradores em detrimento de seus próprios fatores causadores de estresse no trabalho, essa importância poderá servir de base pesquisas futuras e entre outros.

O trabalho foi estruturado em cinco seções, para atender o objetivo do estudo, além desta introdução como a primeira seção. A segunda compreende a fundamentação teórica, que aborda os conceitos de estresse e estresse ocupacional, assim como os fatores que causam estresse no ambiente organizacional. A terceira expõe a método de pesquisa aplicada, a técnica utilizada, os participantes da pesquisa, os instrumentos de mensuração e de coleta utilizados e procedimentos adotados. A quarta seção é a análise, que faz uma descrição e discussão analítica dos dados e informações levantadas e o que foi observado e desenvolvido na pesquisa. Finalmente, as considerações finais que apresenta as recomendações para análises futuras e a contribuição da pesquisa para o estudo do tema.

2 ESTRESSE NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Na tentativa de evidenciar o estresse dentro das organizações, o presente estudo bibliográfico irá elucidar o termo estresse como conceito puro, seguindo seu contexto dentro das organizações, e elencando assim os principais fatores que podem causar o estresse nas empresas, que no momento está se tornando um problema para a administração.

As mudanças podem está sendo um grande problema para as organizações, causando uma fonte de estresse para os funcionários que reclamam de altas cargas de trabalho e horários cada vez mais irregulares, para os mais velhos trabalhar dentro de uma grande empresa não significa segurança no emprego e o estresse para esses trabalhadores pode ser criado pela necessidade de conciliar família e emprego (ROBBINS, 2009).

Para Simmons (2000) estresse é a adaptação de demandas feita por uma pessoa, requerendo assim o reajuste do equilíbrio normal do ser humano, então, podemos entender que a globalização teve grande participação nesse contexto de estresse no trabalho, uma vez que as pessoas podem ou não se adaptar as novas tecnologias e as demandas de serviços. Outro ponto importante apresentado por Traves; Cooper (1996) *apud* Stacciarini; Trócoli (2002) é que o estresse nem sempre representa coisas negativas para as pessoas, os autores determinam que as consequências do estresse podem ser positivas ou negativas e o próprio indivíduo deve procurar seu nível equilibrado e suportável de estresse.

Lipp (1996) *apud* Montoro (1998) acredita que o estresse não pode ser considerado uma reação única, mas um processo, uma sucessão de fatos que a pessoa está sujeita após a fonte de estresse, como taquicardia, sudorese excessiva, tensão muscular, boca seca e sensação de está alerta. Desta forma podemos entender que essa sucessão de fatos pode está interligada com os estágios ou fases do estresse.

Segundo Simmons (2000) o estresse, agradável ou não, requer muitos dos nossos recursos físicos e emocionais, e classifica em quatro estágios a reação das pessoas: a fase de reação de alarme, a fase de exaustão temporária, a fase ou estágio de enfrentamento e por fim a fase de exaustão completa.

Já França (2008) aborda somente três fases, contestando a afirmação do autor supracitado: a primeira correspondente à reação de alarme, a segunda como a fase da resistência e a terceira e última como a fase da exaustão. Onde cada uma dessas fases tem sua característica, a primeira corresponde ao alerta do organismo, que trava seus mecanismos para continuar a vida sem que a reação se dissemine. A segunda se refere à adaptação por um desenvolvimento adequado, onde podem ocorrer sintomas somáticos não específicos. E a terceira é caracterizada pela sobrecarga do organismo podendo levá-lo a morte, por falta de mecanismos adaptativos.

Ainda sobre o conceito do estresse alguns autores como Costa; McCrae (1989) *apud* Stacciarini; Trócoli (2002) acreditam que não há uma definição concreta do termo estresse, que por sua vez pode ocorrer pela demanda do ambiente, pela própria característica do indivíduo ou até mesmo pela interação do ambiente com o indivíduo, ou seja, ninguém pode viver sem pelo menos um grau de estresse, porque qualquer atividade ou emoção poderá provocá-lo (ZANELLI; ANDRADE; BASTOS, 2004, p. 282).

Os conceitos assim abordados consideram, portanto que o estresse não possui uma definição concreta, e pode ser considerado como elemento positivo e negativo, dependendo da situação envolvida, cabe ressaltar que o mesmo passa por fases. A seguir serão apresentadas as realidades dos estudos no campo das organizações.

2.1 Estresse Ocupacional

Caracterizando o termo estresse dentro do meio empresarial cabe ressaltar que a origem do estresse no sentido pessoas e trabalho podem está relacionado com a adaptação do próprio trabalho. Neste sentido salientamos que o estresse nos colaboradores pode está ligado ao aumento de trabalho e mudanças na tecnologia, no entanto cabe ao próprio funcionário distinguir sua zona de conforto, onde o fator

estressante para uma pessoa pode não ser para a outra, neste sentido o estresse é subjetivo (ESPECTOR, 2006, p. 433).

Para Stancciarini; Trócolli (2002, p. 190) “o estresse ocupacional pode ser visto como consequência de relações complexas entre condições de trabalho, condições externas ao trabalho e características do trabalhador”. Ainda segundo o autor o estresse ocupacional estando presente no colaborador pode causar diminuição da capacidade do organismo para trabalhar, somando com sua capacidade minimizada de tolerância, e a capacidade de superação e adaptação também poderá ser diminuída. No entanto, essas características devem ser observadas e cuidadas de acordo com cada pessoa, pois elas se apresentam de maneira diferente.

Ainda conforme Stancciarini; Trócolli (2002, p. 191) relatam que:

O problema com as diversas propostas de diagnóstico e intervenção em situações de estresse é que o fenômeno ocorre de forma diferenciada para cada indivíduo. Da mesma forma, as estratégias de *copem* devem ser adaptadas para o indivíduo no seu contexto profissional particular. A mesma profissão pode gerar níveis distintos de estresse, em decorrência das características próprias de cada um, as quais, por sua vez, levam a interações diferenciadas com o ambiente.

Essas características podem causar no indivíduo desordens no organismo, passando de um simples estresse no trabalho para complicações crônicas em que desencadeia doenças agudas e infecciosas (MUCHINSKY, 2004). O estresse está ligado ao diagnóstico de várias doenças que causam o afastamento de colaboradores e pode ser o causador de várias dificuldades organizacionais, como falta de motivação, falta de interesse e cansaço.

Reinhold (1985) *apud* Cruz; Scherer; Peixoto (2004, p. 38) define:

estresse ocupacional como um estado desagradável decorrente de aspectos do trabalho, que o indivíduo considera ameaçadores à sua auto-estima e ao seu bem-estar. Ambientes que favorecem o contato com fatores estressantes- como, por exemplo, excesso de atividades, longa jornada de trabalho, pressões, medo de perder o emprego-, podem causar adoecimento e absenteísmo.

Segundo Muchinsky (2004) o estresse pode ser identificado em três categorias que podem ser possíveis reações ao estresse, sendo elas, fisiológicas, psicológicas e comportamentais. A reação fisiológica corresponde ao aparecimento de doenças cardiovasculares, pressão arterial e outros, desencadeadas pelo estresse gerado no trabalho, podendo assim ser uma reação as cargas e ritmos das tarefas. A reação psicológica envolve principalmente a insatisfação no trabalho, no entanto, fala-se muito nas relações afetivas como raiva, frustração, irritação e hostilidade. De acordo com a pesquisa realizada foi constatado que esses efeitos psicológicos relacionados ao trabalho reduzem a autoconfiança e a autoestima, é importante ressaltar que esses mesmos efeitos psicológicos podem incluir tédio, colapso por exaustão, fadiga e até depressão e muitas vezes acontecem no ambiente de trabalho. A última das reações é a comportamental que envolve as próprias competências comportamentais do trabalho que são afetadas pelo estresse, como o papel do trabalho que se refere ao desempenho no cargo, uso de drogas no próprio trabalho e outros, o comportamento antissocial no trabalho como furto e outros danos intencionais, a fuga do trabalho, referente ao absenteísmo e rotatividade, e questão ligadas não só ao trabalho mas a família como comportamentos autoprejudiciais que se trata de abuso e álcool e drogas assim como agressão ao cônjuge e a menores.

O autor acrescenta ainda que pesquisas mostram que o estresse relacionado ao trabalho tem efeitos comportamentais que são manifestados tanto dentro do trabalho quanto fora dele, causando custos às organizações.

De acordo com Robbins (2004) o estresse no trabalho está custando para a economia norte- americana quase 300 milhões de dólares por ano, esses números são traduzidos em absenteísmo, redução de produtividade, rotatividade, acidente de trabalho e etc. O autor coloca que o estresse pode gerar insatisfação no trabalho e outros sintomas comportamentais que causam esses gastos.

Rossi (2007) acrescenta que 50 a 80% de todas as doenças estão relacionadas ao estresse ou são psicossomáticas, onde o estresse relacionado ao trabalho põe em risco a saúde dos trabalhadores e esse estresse se define em números de insatisfação no emprego levando a alta rotatividade.

Diante das perspectivas abordadas no campo organizacional, o estresse ocupacional está diretamente ligado ao trabalho, portanto é subjetivo e pode ser considerado em alguns momentos como efeitos positivos, no entanto deve ser levado em consideração os efeitos negativos que o estresse no ambiente organizacional pode evidenciar. A seguir serão abordados os possíveis fatores que podem causar estresse no ambiente de trabalho.

2.3 Agentes estressores

A partir dos conceitos apresentados foi possível identificar alguns fatores que podem causar o aparecimento do estresse nas pessoas, como: insatisfação no trabalho, medo de perder o emprego, pressões, longa jornada de trabalho, excesso de atividades entre outros.

Para Spector (2006, p. 433):

Há muitas coisas no ambiente de trabalho que podem ser estressantes. Algumas são condições que ocorrem na maioria dos trabalhos, como conflitos com colegas ou pesadas cargas de trabalho. Outras podem existir apenas em determinadas ocupações.....Embora muitas condições diferentes de trabalho possam atuar como fatores estressantes, relativamente poucas foram estudadas.

Os autores constataam que podem existir vários fatores estressantes, no entanto não podemos considera-los como exclusivos e únicos para cada função exercida, ou seja, cada indivíduo adere o estresse de maneira diferente e em situações diferentes.

Os fatores estressantes apresentados a seguir serão baseados da teoria de Spector (2006) que classifica esses fatores como, ambiguidade e conflito de papéis, carga de trabalho, fatores sociais estressantes o controle e modelos de controle/demanda.

- Ambiguidade do papel trata-se do grau de incerteza do funcionário em relação a suas funções e responsabilidades no trabalho, ou seja, é falta de comunicação entre superiores e funcionários em relação ao desempenho das tarefas.

- Conflito de papéis acontece interno e externamente, o conflito interno ocorre quando um funcionário recebe de dois supervisores tarefas distintas que o exigem muito, um pede que trabalho seja executado de maneira mais cuidadosa e o outro pede que o trabalho saia de forma rápida, exigindo do funcionário incompatibilidade na execução das tarefas, criando assim o conflito de papéis. O conflito externo é em relação à família, onde a necessidade dos filhos entra em conflito com a necessidade do trabalho.
- Carga de trabalho refere-se as exigências do trabalho em relação ao funcionário, que podem ser dois tipos: qualitativa e quantitativa. A qualitativa é em relação ao nível de dificuldade do trabalho em detrimento da pessoa, neste caso é possível que o funcionário não consiga terminar um trabalho por causa da dificuldade da tarefa. A quantitativa é em relação a quantidade do trabalho, ou seja, ocorre quando um funcionário tem uma alta carga de trabalho que não seja necessariamente difícil.
- Fatores sociais estressantes podem ser o mais relevante no estresse organizacional, as relações interpessoais são importantes para o desenvolvimento do funcionário, interferindo em seu bem-estar, caso um funcionário não consiga ter relações sociais saudáveis dentro da organização pode ser uma fonte de tensão.
- O controle indica até que ponto o funcionário pode tomar as suas decisões no trabalho. O controle é um fator estressante, pois, tomar decisões envolvem todos os aspectos do trabalho, um funcionário com nível de controle elevado é capaz de decidir os horários de suas próprias tarefas.
- Modelo de controle e demanda refere-se a determinação do funcionário em tomar decisões em relação a demanda. A demanda causa sobrecarga e cabe ao funcionário ter o controle sobre as decisões.

A partir dos fatores estressantes abordados pelo autor supracitado é importante ressaltar que a execução das tarefas está diretamente ligada às causas que podem favorecer o estresse em funcionários.

Rossi (2007) apresenta em uma tabela de 18 (dezoito) fatores estressantes a porcentagem e o ranking de cada fator, onde homens e mulheres puderam estabelecer a ordem e a quantidade. A definição dos fatores estressantes foi extraída de estudos sobre estresse ocupacional. A pesquisa realizada para obter esta tabela conclui que as mulheres identificaram um número maior de estressores

| RANKING* | ESTRESSOR | HOMENS | MULHERES |
|----------|---------------------------------------|--------|----------|
| | | N= 220 | N=366 |
| | | % | % |
| 1 | Incerteza | 58,1% | 54,6% |
| 2 | Sobrecarga de trabalho | 46,3% | 59,5% |
| 3 | Falta de controle | 48,1% | 54,6% |
| 4 | Demandas de trabalho | 47,2% | 52,4% |
| 5 | Stress interpessoal | 48,1% | 50,2% |
| 6 | Incapacidade de administrar seu tempo | 34,5% | 45% |
| 7 | Stress tecnológico | 43,6% | 38,7% |
| 8 | Conflito de função | 38,1% | 37,1% |
| 9 | Ambiguidade da função | 30,0% | 32,7% |
| 10 | Tarefas rotineiras | 25,5% | 34,4% |
| 11 | Recursos inadequados | 33,6% | 24,5% |
| 12 | Lidar com problemas emocionais | 18,1% | 20,7% |
| 13 | Capacitação, treinamento | 17,2% | 15,3% |
| 14 | Assedio moral | 13,6% | 16,9% |

| | | | |
|----|--------------------------|-------|-------|
| 15 | Falta de <i>feedback</i> | 10,0% | 16,9% |
| 16 | Mudança no emprego | 10,9% | 15,3% |
| 17 | Mudança no ambiente | 4,5% | 14,2% |
| 18 | Falta de participação | 11,8% | 6,0% |
| | | 53,9% | 59,0% |

Quadro 1 *Percentual de estressores*

Fonte: ROSSI, Ana Maria. Estressores Ocupacionais e diferenças de gênero, (2007,p.13).

Considerando a definição dos autores em relação aos fatores de estresse, podemos perceber que dentro do meio organizacional não se pode definir somente alguns fatores estressantes, uma vez que, as teorias apresentadas confirmam que o estresse juntamente com suas causas pode variar de acordo com as pessoas, no entanto pode-se perceber que as tarefas executadas está ligada a maioria desses fatores estressantes, ou seja, podemos concluir de um modo geral que a atividade exercida pode causar estresse nos funcionários.

3 MÉTODO

O método é um conjunto de procedimentos utilizados para conhecer a realidade da pesquisa, mostrando os caminhos que foram percorridos para chegar aos resultados e ao objetivo final, portanto, o método é uma forma de evidenciar os passos para chegar a natureza do problema (OLIVEIRA, 2000).

A análise dos dados será feita pela pesquisa qualitativa, visando compreender o contexto do problema, sem o uso estatístico, uma vez que serão utilizadas técnicas de coleta de dados pouco estruturada e flexíveis, (ROESCH, 2007). No entanto, os dados foram agrupados de maneira quantitativa para obter um melhor resultado em percentual, Richardson et al. (1999, p. 70) apud Marconi e Lakatos (2004, p. 269) descreve que pesquisa quantitativa “caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas,

desde a mais simples como percentual...”. Portanto a análise dos dados será realizada por pesquisa qualitativa e quantitativa.

Quanto a abordagem do problema a pesquisa será realizada em caráter descritivo visando levantar opiniões, atitudes, percepções dos participantes. De acordo com Gil (2010) a pesquisa descritiva é utilizada para descrever as características de determinada população.

A técnica utilizada para realizar a pesquisa é a de estudo de caso, buscando compreender a realidade de uma população. Conforme Gil (2010, p. 37) estudo de caso “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento.”

O objetivo do estudo de caso nessa pesquisa é explorar as visões dos colaboradores que trabalham em uma empresa de Call Center em Brasília em relação ao fatores de estresse identificado no trabalho.

3.1 Unidade de Caso

Gil (2010) aponta “que a unidade caso refere-se a um indivíduo num contexto definido”. No caso desta pesquisa o contexto está direcionado a uma empresa de Call Center, visando estabelecer a opinião dos colaboradores quanto aos fatores que podem causar estresse no ambiente de trabalho.

A pesquisa será realizada em uma empresa de Brasília que trabalha com vários segmentos, incluindo tecnologia, serviços e atendimentos. A empresa atua de maneira diversificada, nos setores públicos e privados prestando serviços de consultoria, elaboração de projetos, gestão, customização e implantação de ambientes tecnológicos que pensam todo o ciclo do seu negócio.

A organização está no mercado há 18 anos com diversos clientes, trabalhando com soluções integradas de Contact Center, serviços técnicos comerciais, engenharia de redes, e-business e tecnologia da informação que são desenvolvidas para alavancar a venda de produtos e serviços, além de agregar valor no relacionamento com seus

consumidores finais.

A empresa trabalha com clientes como: ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil, ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica, ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres, ANVISA - Agência de Vigilância Sanitária, MTUR- Ministério do Turismo , CEB - Companhia Energética de Brasília, CELG - Companhia Energética de Goiás, SISTEL - Fundação SISTEL de Seguridade Social e outros, no total de 13 projetos (clientes). Todos os contratos com os clientes são por licitação. Os serviços da empresa são realizados com 1800 funcionários em média, atuando em Brasília e Goiânia, sua sede é no Rio de Janeiro.

A pesquisa será realizada no segmento de Call Center com o objetivo de garantir a resposta ao problema proposto no estudo.

A empresa tem como política de qualidade implantar e monitorar um Sistema de Gestão da Qualidade em Contact Center, Engenharia e Tecnologia da Informação, com o objetivo de promover a melhoria contínua dos processos e a satisfação dos Clientes e Colaboradores, sua missão é apresentar soluções que excedam expectativas na prestação de serviços em Contact Center, e-Business, Tecnologia da Informação e Engenharia, e sua visão é ser uma empresa de excelência, na busca de soluções para os desafios das soluções de Contact Center, e-Business, Tecnologia da Informação e Engenharia, dividindo responsabilidades, diminuindo incertezas, somando resultados e multiplicando clientes.

3.2 Participantes da Pesquisa

Participaram da pesquisa 24 colaboradores da empresa escolhida no ramo de *Call Center* para responder o questionário em relação ao problema de pesquisa. O objetivo foi colher a opinião somente dos colaboradores, de nível operacional, para validar a pesquisa conforme especifica o problema.

Dentre os participantes 83% são do sexo feminino e somente 17% são do sexo masculino. A faixa média de idade desses colaboradores é entre 18 e 25 anos com 79% e nenhum colaborador pesquisado possui mais de 35 anos, o grau de

escolaridade dos colaboradores é de 54% no ensino médio e 46% no ensino superior, onde a maioria ainda está cursando a faculdade em cursos diversos, não foi verificado nenhum participante do fundamental porque para o ingresso na empresa é necessário ter o ensino médio completo como pré- requisito. Entre os dados dos participantes é importante colocar que a maioria deles com 54% estão na empresa há menos de um ano. Esses dados podem determinar o perfil dos colaboradores, que são jovens e buscam o Call Center como um primeiro emprego.

3.3 Instrumento de pesquisa

Conforme Roesch (1999) “o questionário não é apenas um formulário, ou um conjunto de questões listadas sem muita reflexão. O questionário é um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa.”

As questões a serem respondidas estão voltadas para os fatores que podem causar estresse no ambiente de trabalho, esses fatores já estão pré- estabelecidos conforme o levantamento bibliográfico, a partir deles foi criado afirmações que serão respondidos em uma escala de Linkert o grau de concordância dos colaboradores. Com o conjunto das repostas, irá ser respondido o problema de pesquisa que se refere aos fatores de estresse na visão de funcionário na área de Call Center.

No instrumento de coleta ainda possui uma pergunta aberta solicitando a opinião do colaborador em relação à causa do estresse em Call Center, as respostas dessa pergunta contribuirá para o desfecho do problema de pesquisa.

3.4 Procedimentos de coleta

O instrumento de coleta de dados foi realizado na própria empresa, no ambiente e horário de trabalho. A pesquisadora compareceu a empresa no dia 20 de setembro de 2013 no período matutino antes do meio dia e distribuiu os questionários com o auxílio da supervisão que esteve presente em todos os momentos até que os colaboradores estivessem terminado. A aplicação do questionário levou em média meia hora para ser concluída, uma vez que os funcionários não podiam parar de atender para responder e

concluir o questionário, portanto o instrumento teve que ser aplicado conforme as regras da empresa.

Foram entregues 26 questionários, no entanto só voltaram 24 para a validação da pesquisa, na devolução dos questionários um foi entregue em branco e o outro não foi entregue, no total de dois questionários inválidos. As afirmações com mais de uma resposta ou nenhuma resposta foi considerada como indiferente, desclassificando a questão para o participante.

3.5 Procedimentos de Análise

Após a coleta de dados foi realizada a tabulação dos resultados a fim de obter a resposta do problema de pesquisa, confrontando assim a opinião dos colaboradores e a análise dos autores em relação aos fatores que geram estresse. Para a tabulação dos dados foi utilizado o Excel, sendo possível obter a análise final dos resultados, permitindo assim, o desenvolvimento da análise dos dados colhidos.

A tabulação no Excel possibilitou a quantidade dos participantes para cada questão conforme seu grau de concordância, sendo viável a interpretação dos gráficos gerados em relação à base teórica. Para a representação e interpretação dos gráficos foi usada a moda para obter o resultado dos itens com maior frequência, facilitando a divisão dos fatores em categorias. Portanto, após a tabulação das afirmações contidas no instrumento de coleta, foi realizado o agrupamento dos fatores de estresse estabelecidos na teoria e logo após foi dividido em categorias e apresentados na moda suas maiores frequências.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O objetivo da pesquisa dentro de uma empresa de *Call Center* foi elucidar na visão dos colaboradores os fatores que podem causar estresse nesse ambiente de trabalho, a opinião do nível operacional da empresa pôde comprovar que os fatores estabelecidos na teoria podem ser confirmados no ambiente organizacional, tornando relevante a opinião dos colaboradores e importante para o desenvolvimento da

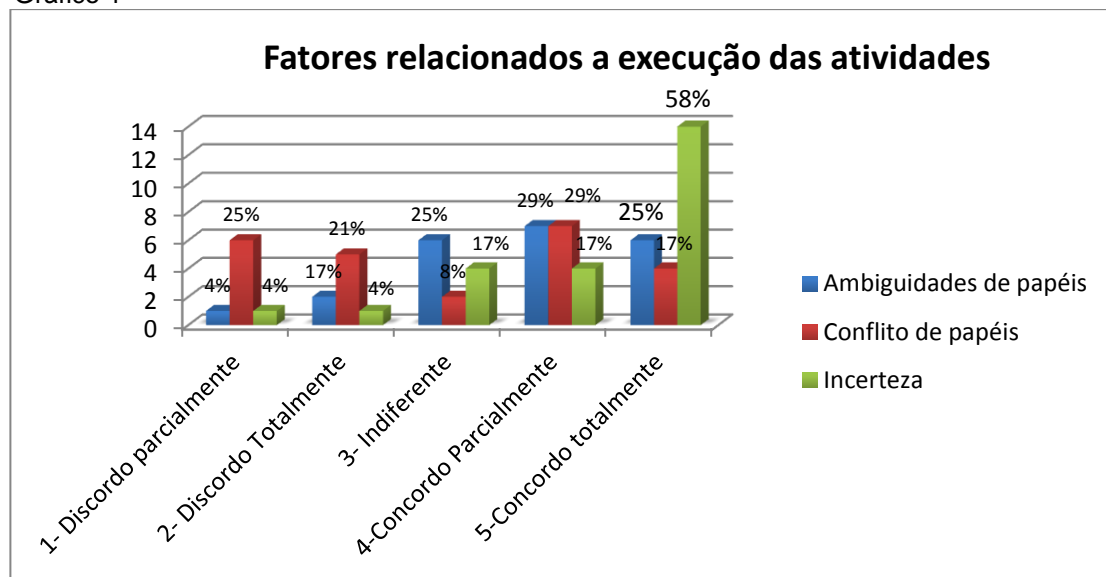
organização. Foi disponibilizado um instrumento de coleta de dados contendo afirmações referentes aos diversos fatores que foram estabelecidos na base teórica, que procurou comprovar conforme o grau de concordância dos colaboradores, esses fatores podem ocorrer dentro da organização por meio de várias situações.

Os fatores estabelecidos na teoria que tinham o mesmo seguimento foram divididos em categorias e serão representados por gráficos, para fácil visualização dos dados e interpretação das respostas.

4.1 Fatores relacionados à execução das atividades

A primeira categoria trata dos fatores relacionados à execução das atividades, observa-se que constam a ambiguidade de papéis, o conflito de papéis e o grau de incerteza. Esses fatores estão relacionados, pois fazem parte do modo como a atividade no ambiente de trabalho é designada e executada.

Gráfico 1



Fonte: Sousa+Araújo, 2013.

O gráfico 1 mostra a porcentagem de cada fator e quais foram os mais relevantes dentro da categoria.

Quanto aos resultados, os participantes da pesquisa concordaram que os fatores dessa categoria pode causar estresse no *Call Center*, 29% deles concordaram parcialmente que ambiguidade de papeis podem fazer parte do estresse no *Call Center*, assim como o grau de incerteza que obteve 58% das afirmaoes concordando totalmente com o fator, no entanto o conflito de papéis foi descordado parcialmente por 26% dos participantes.

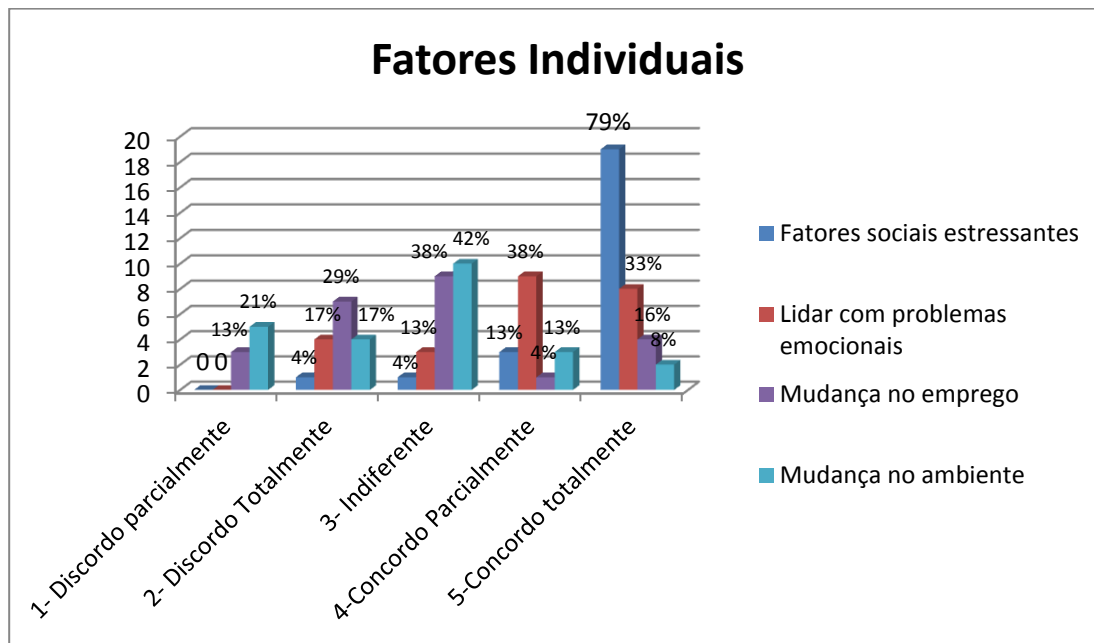
Validando as afirmaoes, os fatores ambiguidade de papéis e grau de incerteza estão diretamente ligados a designaao das atividades feitas pelo colaborador e obtiveram praticamente o mesmo resultado, no qual os participantes concordam com os fatores fazendo parte do estresse ocupacional (Stancciarini; Trócolli, 2002).

Esses resultados estão diretamente ligados a teoria apresentada, onde Spector (2006) apresenta que a ambiguidade e conflito de papéis são possíveis fatores de causa de estresse no ambiente de trabalho. Portanto, a forma de como a atividade é executada e solicitada interfere na reaao dos colaboradores, porém conforme a pesquisa, os participantes pouco acreditam que o conflito de papéis esteja relacionado ao estresse, então, eles sentem uma maior diferença em relaao a designaao da atividade feita pelo seu superior, podendo causar estresse sendo orientada de maneira incerta e sem diretriz, caracterizada como ambiguidade de papéis.

Ainda conforme o resultado do fator conflito de papéis pode não ser considerado como um fator de estresse no ambiente de trabalho, os participantes acreditam que receber tarefas incompatíveis e está entre demandas de trabalho e problemas familiares (Spector, 2006) não são fatores possíveis para causar estresse nos colaboradores de Call Center.

4.2 Fatores Individuais

Fatores individuais trata da segunda categoria, que são aqueles que não dependem totalmente da empresa, da ocupaao ou da atividade executada, são fatores que estão diretamente ligados ao próprio indivíduo.



Fonte: Sousa+Araújo, 2013.

Os fatores sociais estressantes estão relacionados com as relações interpessoais e são importantes para o colaborador dentro da organização. Spector (2006) acredita que relações sociais indesejáveis pode ser uma fonte de tensão para o funcionário, havendo conflitos pode gerar tensões físicas e sintomas de saúde como dor de cabeça e mal-estar estomacal. Comprovando a teoria 79% participantes concordam totalmente que fatores sociais estressantes são fontes de estresse no ambiente de trabalho, e ainda confirmam ser um fator de estresse no ambiente de Call Center.

Rossi (2007) apresenta que lidar com problemas emocionais podem causar estresse, neste sentido a falta de controle de seus problemas pessoais e profissionais pode afetar seu desempenho.

A pesquisa mostra que 33% participantes concordaram totalmente e 38% deles concordaram parcialmente, neste caso confirmando que lidar com problemas emocionais podem causar estresse no trabalho, concordando assim com um dos itens apresentados na tabela colocada por Rossi (2007).

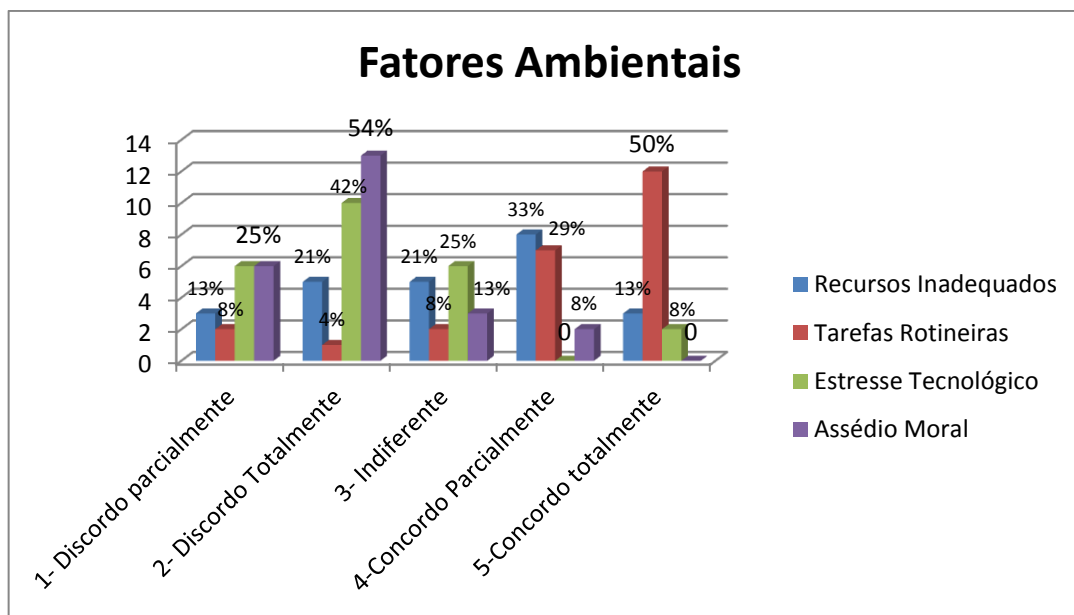
A tabela apresentada por Rossi (2007) coloca que dentre 18 (dezoito) fatores mudança no emprego e mudança no ambiente estão em 16º e 17º lugar respectivamente. O autor juntamente com seus participantes, acredita que mudar de emprego com frequência pode causar certo desconforto, assim como mudar o ambiente de trabalho constantemente pode causar estresse.

O resultado da pesquisa comprovou que dentro do Call Center mudar o ambiente é visto como um fator indiferente na causa do estresse, isso foi comprovado com 42% participantes alegando indiferença em relação ao fator mudança no ambiente. Já quanto a mudança de emprego 29% participantes alegaram discordar totalmente, sendo assim esses fatores estabelecidos na teoria não são reconhecidos na prática e dentro do ambiente de Call Center como fatores que podem causar estresse.

4.3 Fatores ambientais

A terceira categoria apresenta os fatores ambientais, que trata do ambiente da organização e como ela pode proporcionar conforto ao seu empregado. Fazem parte dessa categoria recursos inadequados, tarefas rotineiras, estresse tecnológico e assédio moral.

Gráfico 3



Fonte: Sousa+Araújo, 2013

O gráfico 3 estabelece que os fatores ambientais podem ser causa de estresse em uma empresa de *Call Center* e mostra os resultados da pesquisa em relação a opinião dos colaboradores.

Conforme a tabela do Rossi (2007) o fator recursos inadequados aparece no *ranking* em 11º lugar, as tarefas rotineiras aparecem em 10º lugar, o estresse tecnológico em 7º e assédio moral em 14º.

Para comprovar esses fatores foram feitas afirmações no instrumento de coleta que possibilitou entender a resposta dos participantes, essas afirmações eram em relação ao uso da tecnologia da empresa, as tarefas rotineiras em relação ao desempenho do trabalho, se ocorre assédio moral por parte da empresa, e se a empresa possibilita recursos adequados para a execução das tarefas.

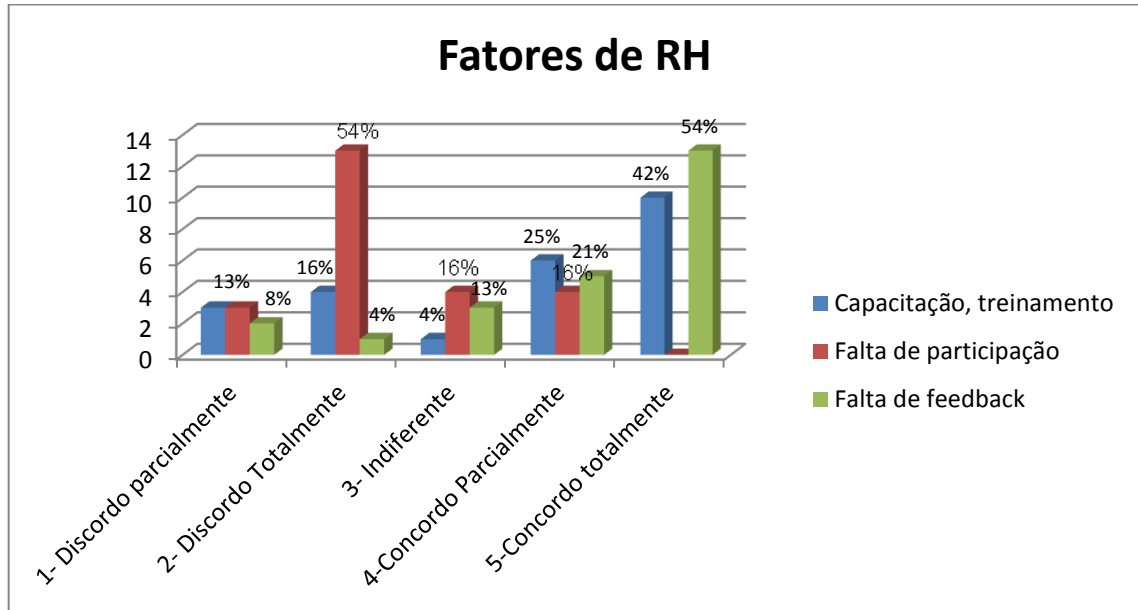
Conforme mostra o gráfico quanto aos recursos inadequados 33% pessoas concordaram totalmente que a empresa não possui recursos adequados para a execução das tarefas e que isso pode ser um gerador de estresse no ambiente de *Call Center*. As tarefas rotineiras são apresentadas pela metade dos participantes com 50% deles alegando concordarem totalmente que esse fator é causa de estresse no ambiente organizacional e principalmente no ambiente estudado.

Quanto ao estresse tecnológico e assédio moral os participantes alegam não ocorrer na empresa que trabalham, onde 42% participantes discordaram totalmente em relação ao estresse tecnológico e 13 deles também discordaram totalmente em relação ao assédio moral. Conforme a alegação dos participantes como esses dois fatores não ocorrem dentro da organização, não podem ser considerados um fator de estresse no ambiente de trabalho em estudo.

4.4 Fatores de Recursos humanos

A quarta categoria trata dos fatores de Recursos Humanos que está relacionado aos processos de RH que deveriam ser realizados pela empresa. Os fatores que foram abordados na pesquisa são a realização de capacitação e treinamento de funcionários, falta de participação desses funcionários e a falta de *feedback*.

Gráfico 4



Fonte: Sousa+Araújo, 2013.

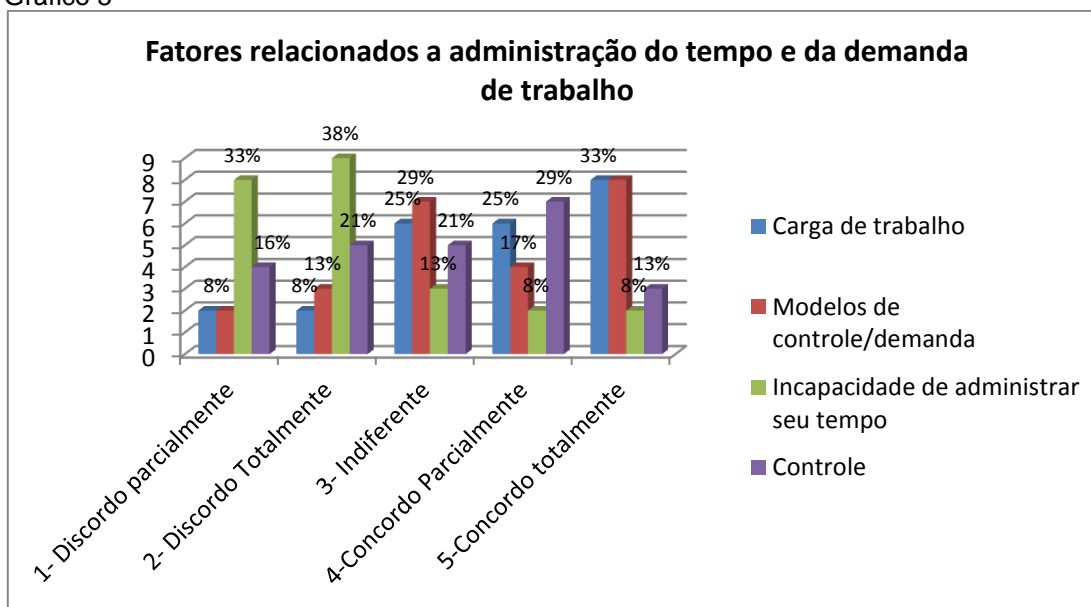
O gráfico 4 mostra que 54% participantes concordaram totalmente que a falta de *feedback* dentro da organização pode ser um fator de estresse, estabelecendo relação com a teoria, onde Rossi (2007) apresenta a falta de *feedback* como 15º lugar no *ranking* dos fatores estressores. A falta de participação, ou seja, a falta de oportunidade para os funcionários participarem das decisões não é considerada um fator de estresse no ambiente de Call Center, sendo comprovado com 54% participantes que discordaram totalmente, no entanto, esse fator está ligado ao estresse ocupacional ou pelo menos a falta de motivação, causando assim uma divergência em relação ao resultado da pesquisa. A teoria apresenta conforme Rossi (2007) alega que a falta de participação está em 18º lugar entre 18 fatores, comprovando assim que a participação do funcionário não é relevante e pode ou não causar estresse no ambiente de trabalho. Quanto a capacitação e treinamento a pesquisa informa que 42% participantes concordam totalmente que a falta desses processos podem causar estresse no ambiente de Call Center, uma vez que a capacitação e o treinamento estão diretamente ligados a execução das atividades, e que devem ser realizados de maneira adequada com o objetivo de proporcionar maior conforto na realização das tarefas e possibilitando maior confiança do colaborador. No *ranking* da tabela apresentado por Rossi (2007) capacitação e aparecem em 13º entre 18 fatores, comprovando que esse fator é

importante e a falta dele pode causar estresse no ambiente de trabalho, inclusive no Call Center.

4.5 Fatores relacionados a administração do tempo e da demanda de trabalho

A quinta e última categoria trata dos relacionados a administração do tempo e da demanda de trabalho, cujo mostra a carga de trabalho, modelos de controle e demanda, incapacidade de administrar seu tempo e controle como causadores de estresse.

Gráfico 5



Fonte: Sousa+Araújo, 2013.

No gráfico 5 mostra que a carga de trabalho e modelo de controle/demanda foram confirmados por 33% dos participantes respectivamente que concordaram totalmente que esses fatores são causa de estresse no ambiente de *Call Center*. No entanto, a incapacidade de administrar seu tempo é discordado totalmente por 38% dos participantes, assim como o controle também é discordado totalmente por 21% participantes, levando em consideração que o restante dos participantes estão divididos nas outras opções da escala.

O autor Spector (2006) considera carga de trabalho como um fator de estresse porque diz repetido "às exigências que o trabalho impõe sobre o funcionário", onde na

maioria das vezes o funcionário não tem controle. A pesquisa confirma que esse fator pode causar estresse no ambiente de Call Center e considera que a visão do autor está congruente. O modelo de demanda/controle também foi confirmado pela pesquisa como um possível fator de estresse, o autor supracitado relata que o modelo de demanda de controle está na determinação do funcionário tomar decisões em relação a demanda de trabalho, a falta desse modelo pode ocasionar o estresse. O controle está relacionado até que ponto o funcionário pode tomar suas decisões (Spector, 2006), no entanto a pesquisa afirma que esse fator não é considerado como fator de estresse no Call Center, divergindo do que parece ser em qualquer outra organização, onde a falta de controle pode sim causar estresse. A incapacidade de administrar seu tempo aparece no ranking do Rossi (2007) como 6º lugar entre 18 fatores, porém os dados da pesquisa discordam como sendo fator de estresse no Call Center.

O instrumento de pesquisa possibilitou uma pergunta aberta questionando a opinião do colaborador em relação às causas do estresse no Call Center. A repetição das respostas evidenciou os fatores que causam desconfortos aos colaboradores, as maiores reclamações são em relação às tarefas rotineiras, do excesso de demanda de trabalho, dos sistemas utilizados, e das condições dos equipamentos de trabalho. Portanto, conclui-se que os fatores estabelecidos na teoria são percebidos na prática e que causam estresse no ambiente de Call Center. Os fatores que aparecem em menos evidência são falta de motivação por parte da empresa, salários baixos e clientes sem instrução que dificulta o atendimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho permitiu resultados que foram favoráveis tanto para a pesquisa, quanto para estudos da organização, possibilitou informações relevantes no qual foi possível identificar as insatisfações do colaborador em relação a situações que ocorrem dentro da empresa. Dentro das insatisfações do colaborador em decorrência do trabalho estão os principais fatores que podem causar estresse na visão do colaborador que são tarefas rotineiras, excesso de demanda de trabalho, sistemas utilizados para execução das atividades e as condições dos equipamentos de trabalho.

Este estudo alcançou seus objetivos, uma vez que possibilitou a verificação da visão dos colaboradores em relação ao estresse, no qual foi constatado que dentre os fatores determinados pela teoria o estresse está presente no ambiente de Call Center em diversas situações e retomando ao conceito inicial estas situações podem depender da própria característica do indivíduo ou da interação com o ambiente de trabalho, no qual vai depender de sua adaptação quanto as demandas (Simmons, 2000).

O objetivo foi alcançado identificando que a opinião dos colaboradores estão coerentes com a teoria, ou seja, os fatores determinados pelos colaboradores conforme a pergunta aberta do instrumento de pesquisa também foi abordado nos fatores pré-determinados pelos autores.

A pesquisa procurou entender na base da administração situações que desencadeiam desconfortos no ambiente de trabalho que acabam gerando estresse com o passar do tempo. Portanto, o problema de pesquisa foi respondido conforme foi estabelecido os fatores causadores e confirmados pelos colaboradores de *Call Center*, ainda que nem todos foram concordados plenamente, é possível considerar que há estresse no ambiente de Call Center e que podem ser reduzidos com os ajustes necessários desses fatores que aparecem em diversas situações no ambiente de trabalho. Passando para uma base psicológica é importante ressaltar que um simples estresse no trabalho pode ocasionar complicações crônicas que desencadeia doenças agudas e infecciosas (Muchinsky, 2004) e que de certa forma afeta o comportamento organizacional do indivíduo.

Diante do resultado sugere-se que o estresse seja apontado nas organizações como um grande fator de desmotivação e desempenho do colaborador, tornando assim um constante objeto de estudo para os gestores. A sugestão organizacional seria para o acompanhamento da opinião do colaborador em relação às falhas da empresa, solucionando essas falhas dificulta as situações que podem ocasionar estresse. E uma sugestão acadêmica seria o estudo profundo não só dos fatores que podem causar estresse, mas o nível de estresse dos colaboradores de Call Center de várias empresas que trabalham nesse seguimento, tendo o objetivo de diminuir doenças crônicas causadas pelo estresse ocupacional e que atrapalha o desenvolvimento do colaborador

e da empresa.

Pode-se colocar como limitação a ausência de estudos de gestão e de comprovação eficaz dentro de empresas, os estudos bibliográficos são pouco atualizados sendo necessário realizar pesquisas validadas e atuais de acordo com o novo contexto, e os estudos são baseados em diagnósticos mais voltados para a psicologia e menos voltado para a administração tornando uma defasagem de conteúdo na área de gestão.

A pesquisa serve como ferramenta para uma aproximação do tema estresse no ambiente organizacional e os resultados podem servir de base para pesquisas futuras, conscientizando as empresas de *Call Center* a tomarem decisões conforme as reclamações feitas por seus colaboradores a fim de minimizar possíveis danos. Estudos futuros poderiam ser realizados abordando o tema estresse relacionado com a falta de motivação, absenteísmo, rotatividade e insatisfação no trabalho, temas nos quais fazem parte do cotidiano de muitas empresas.

REFERÊNCIAS

CRUZ, Roberto Moraes; SCHERER, Clarissa Guiliani; PEIXOTO, Cristiani do Nascimento. Estresse ocupacional e cargas de trabalho. In: ALCHIERI, João Carlos; CRUZ, Roberto Moraes (Org). **Estresse: Conceitos, Métodos, Medidas e possibilidades de intervenção**. São Paulo: Casa do psicólogo, 2004. p. 37-48.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Psicologia do trabalho: Psicossomática, valores, e práticas organizacionais**. São Paulo: Saraiva, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAKATOS, Eva Marina; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MONTORO, Osvaldo Cestari Peixoto. **O Estresse na comunicação do telemarketing**. São Paulo, 1998. Disponível em:

< <http://www.cefac.br/library/teses/4b273058cd37e68efd1a76aba9dd1de8.pdf> >. Acesso em: 21 agos. 2013.

MUCHINSKY, Paul M. **Psicologia organizacional**. 7. ed. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2004.

OLIVEIRA, Silvio L. **Tratado de metodologia científico: Projetos de Pesquisa, TGI, TCC, Monografias, Dissertações e Teses**. São Paulo: Pioneira, 2000.

ROBBINS, Stephen P. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 8. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROBBINS, Stephen P. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: Guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertação e estudos de caso**. São Paulo: Atlas, 2007.

ROSSI, Ana Maria. Estressores ocupacionais e diferenças de gênero. In: ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pamela L.; SAUTER, Steven L. (Org). **Stress e qualidade de vida no trabalho perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2007, p. 9-18.

SIMMONS, Rochelle. **Estresse**: Esclarecendo suas dúvidas. São Paulo: Ágora, 2000.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

STACCIARINI, Jeanne Marie R.; TRÓCCOLI Bartholomeu T. Estresse Ocupacional. In: MENDES, Ana Magnólia; BORGES, Livia de Oliveira; FERREIRA, Mário César (Org). **Trabalho em transição, Saúde em Risco**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2002. p. 187-205.

ZANELLI, José Carlos; ANDRADE, Jairo Eduardo Borges; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

APÊNDICE A- QUESTIONÁRIO

Esse questionário é instrumento de coleta de dados para o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da aluna Leyde Rodrigues de Sousa orientada pela Professora Mestre Tatiane Araújo.

Perfil do Colaborador

1. Sexo do entrevistado

Masculino Feminino

2. Quantos anos você tem?

Entre 18 a 25 anos

Entre 25 a 30 anos

Entre 30 a 35 anos

Acima de 35anos

3. Qual é o seu grau de escolaridade?

Fundamental;

Ensino Médio;

Ensino Superior

Favor especificar sua formação: _____

4. Qual é o seu tempo de serviço na empresa?

Inferior a 1 ano

Entre 1 e 2 anos

Entre 2 e 3 anos

Entre 3 e 4 anos

Acima de 5 anos

Para cada uma das questões assinale a opção que melhor corresponda a sua opinião.

1- Discordo parcialmente

2- Discordo totalmente

- 3- Indiferente
- 4- Concordo parcialmente
- 5- Concordo totalmente

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| O supervisor fornece as informações necessárias para executar minhas atividades. | | | | | |
| Deixo de ir ao trabalho para cuidar de meus familiares, quando estão doentes. | | | | | |
| Recebo, com frequência, orientações ambíguas em relação ao desenvolvimento de alguma atividade específica. | | | | | |
| Trabalho mais que o previsto em meu contrato de trabalho. | | | | | |
| Com frequência, acredito que o tempo para realização do meu trabalho não é suficiente. | | | | | |
| Tenho boas relações com os colegas de trabalho. | | | | | |
| Tomo decisões em todas as atividades que exerço. | | | | | |
| Posso decidir o horário de executar minhas tarefas. | | | | | |
| Tenho o controle da minha demanda de serviços. | | | | | |
| A empresa permite eu administre meu tempo. | | | | | |
| O uso da tecnologia (programas, software, intranet, etc) me causa desconforto. | | | | | |
| As atividades rotineiras atrapalham meu desempenho na empresa. | | | | | |
| As tarefas rotineiras do meu trabalho me causa estresse. | | | | | |
| A empresa possui recursos adequados para que eu possa executar minhas atividades. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| A empresa proporciona conforto no ambiente de trabalho. | | | | | |
| Conseguo administrar meus desconfortos emocionais no trabalho. | | | | | |
| Sinto-me com uma sobrecarga de trabalho que me gera estresse. | | | | | |
| A empresa capacita os funcionários para o exercício da função. | | | | | |
| Os treinamentos são realizados com frequência. | | | | | |
| Sou vítima de assédio moral (humilhação, exposição, intimidação etc.) no meu trabalho. | | | | | |
| A empresa realiza <i>feedback</i> com frequência. | | | | | |
| Mudar de emprego me causa estresse. | | | | | |
| O ambiente de trabalho pode ser mudado com frequência sem me causar desconforto. | | | | | |
| A empresa proporciona a participação dos funcionários, nas decisões. | | | | | |

De acordo com sua opinião, escreva o que pode causar estresse no ambiente de Call Center?