ESTRESSE OCUPACIONAL: IMPACTO NA SAÚDE DE FUNCIONÁRIOS DE CALL CENTER NA REGIÃO DA GRANDE SÃO PAULO – BRASIL

AIDE ANGÉLICA OLIVEIRA NESSI[1]

ANDRÉ LEONARDO DA SILVA NESSI[2]

CASSIO HARTMANN[2]

cassiohartmann04@gmail.com

INTRODUÇÃO

O trabalho constitui uma das principais e mais expressivas dimensões da sociedade contemporânea. Sua lógica interna pressupõe a adesão integral das pessoas, empenhadas no cumprimento de metas e na execução de tarefas inadiáveis, circunstâncias não raro suscetíveis de ocasionar desconfortos e no limite, até mesmo problemas de saúde.

Isto reflete-se no momento de mudanças e transformações ocorridas no cenário nacional e mundial que afetam as sociedades, comunidades e classes sociais além das empresas e organizações principalmente dos países tidos como de terceiro mundo. Grande avanço tecnológico, mudanças cada vez mais rápidas, informatização e a exigência de profissionais preparados tanto física quanto intelectualmente marca o cenário atual.

Dentro do ambiente de trabalho, vive-se hoje num período de transição, no qual antigos e novos paradigmas convivem provocando grandes crises onde a competência tem sido sinônimo de sobrevivência. Com isso, o trabalhador ficou exposto a diversos agentes estressores, que poderiam desencadear em quadro de estresse - considerado como um conjunto de respostas ou sintomas do organismo, a toda e qualquer mudança, a qual o indivíduo precise se adaptar (Davis, Eshelman & Mckay, 1996).

A palavra estresse vem do latim, e quer dizer adversidade ou aflição. O estresse é basicamente definido, como a resposta fisiológica ou emocional a um estimula externo, que origina uma ansiedade e tensão que são percebidas como pressões, e que exigem a entrada em ação de mecanismos adaptativos, com capacidade de se ajustarem a essas pressões, propiciando meios adequados á reação e preservação da integridade e do equilíbrio. (RIO, 1998).
No entanto, independentemente da questão da sua definição, o fenômeno do estresse tem sido bastante estudado e muitos avanços e recuos tem ocorrido nas mais diferentes perspectivas. Observa-se, por exemplo, uma diminuição dos estudos dos substratos fisiológicos, enquanto ocorre um aumento nos estudos psicológicos e socioculturais (BORGES, 2002).

Como salienta Green (1988), embora a literatura ressalte a dificuldade dos pesquisadores em definir o estresse, deve-se admitir que a experiência do estresse é algo que as pessoas

[1] **DOCENTE DO INSTITUTO FEDERAL DE ALAGOAS/BRASIL E GRUPO DE ERGONOMIA E GINÁSTICA LABORAL/GERGILA**

conhecem bem-faz parte da vida em diferentes momentos, assim como a alegria, a tristeza e a dor.

Assim, como o estresse ocupacional não é um fenômeno novo, mas um novo campo de estudo que surgiu com o aparecimento de doenças vinculadas ao estresse no trabalho. A necessidade de melhor compreensão teórica, junta-se a obrigação de prevenir e desenvolver tratamentos para problemas de saúde física e mental .

O estresse ocupacional pode ser visto como consequência de relações complexas entre condições do trabalho, condições externas ao trabalho e características do trabalhador, nas quais a demanda de trabalho excede as habilidades do trabalhador para enfrenta-las (ROSS & ALTIMAIER, 1994; MURPHY, 1984). Nestas circunstancias, ocorre um desgaste anormal e/ou uma diminuição da capacidade do organismo para o trabalho, em consequência da sua incapacidade para tolerar superar ou se adaptar ás exigências de natureza psicológica, percebidas como demasiadas, insuportáveis e intermináveis (COOPER, 1993).

A escassez de conhecimento cientifica adequado e/ou resultados conflituosos nesta área mostram, no entanto, que a falta de boas definições conceituais e operacionais também ocorre com a estresse ocupacional, demasiadamente dependente de uma metodologia centrada quase exclusivamente em medidas do tipo auto relatos (MACHADO,1996).

Todas as pessoas dentro de organização ocupacional podem estar se sentindo estressados, mas ninguém quer admiti-lo. Pois sempre existe o estigma de estar estressado, que pode ser entendido como fraqueza. A cultura machista é outro motivo. *"se você não aguenta o calor, saia de perto do fogo".* Mas segundo os dados de pesquisas recentes, todos estão potencialmente sujeitos ao estresse, mesmo os mais fortes.

Os dados estatísticos realizados no EUA indicaram seis índices que são indícios frequentes de estresse organizacional: faltas e atrasos, doenças e afastamentos, rotatividade de funcionários, ajuizamento de queixas, queda na relação entre despesas e lucro de unidades de trabalho, aumento no número de acidentes graves. Vale ressaltar que o absenteísmo (falta) pode representar tanto uma tentativa de combater o estresse como uma consequência dele. A ausência do trabalho dá tempo para recuperar o equilíbrio (O'NEILL, 2002).

O estresse custa muito caro tanto do ponto de vista humano quanto econômico. As doenças que causa e os gastos de saúde direta ou indiretamente relacionados a ele são extremamente elevados. Quando o estado de estresse se torna crônico, não são raras a fadiga e a depressão, principalmente quando o individuo entra na fase de esgotamento. É nessa fase que se inicia o uso das chamadas substancias "miraculosa" que, na verdade, são bastante prejudiciais a saúde: tabaco,álcool,café,e tranquilizantes.Com isso a qualidade de vida cai, alimentação se torna irregular, diminui-se as horas de sono,etc,Os distúrbios funcionais (enxaqueca, sintomas digestivos,alergias,problemas de pele) são extremamente frequentes e as doenças orgânicas como hipertensão arterial, colesterol, infarto do miocárdio que podem levar a hospitalização e até ao óbito em casos extremos (CUNGI,2004).

Trata-se, portanto de um problema de saúde público cada vez mais reconhecido, como mostram numerosos estudos e pesquisas publicados nos Estados Unidos, na Europa, no Brasil e em todo o mundo.

Assim o presente estudo pretende avaliar o impacto da carga de trabalho sobre os desiquibrios emocionais provocados, satisfação profissional e a qualidade de vida de funcionários do setor administrativo operacional (Call Center) de quatro empresas na região da grande São Paulo.

MÉTODOLOGIA

Este estudo tem caráter descritivo, exploratório com amostra de 16 profissionais que atuam no setor de atendimento ao cliente (Call Center) em quatro empresas de setores diferenciados: auto viação (telefonistas de atendimento), centro de diagnóstico clínico (telefonistas para reclamação), loja virtual de serviços (supervisoras de setor) e transportadora (telefonistas para adesão da prestação de serviço), todas localizadas na região da grande cidade de São Paulo.

A jornada de trabalho dos sujeitos pesquisados variam de 6 a 8 horas diárias, todos atuando em horário comercial. A pesquisa foi realizada entre os períodos de agosto a dezembro de 2013, onde todos os sujeitos foram submetidos a uma pré-entrevista para agendamento dos testes.

Após terem recebido o comunicado das datas para a realização dos testes (realizada uma semana anterior), cada sujeito recebeu inicialmente o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), onde estavam descritos os itens relativos aos aspectos éticos da pesquisa, devidamente respeitados. O TCLE dava garantias quanto ao fornecimento de informações, a manutenção do anonimato dos colaboradores e a utilização dos dados apenas para finalidade científica. Foram aplicados dois instrumentos de avaliação: QVS-80, para traçar o perfil dos sujeitos nas áreas pessoais, qualidade de vida, trabalho ,saúde, estilo de vida e família e o Teste de Estresse criado por Nieman (1993) para aplicação em ambiente ocupacional cujo objetivo é avaliar os aspectos psicológicas através de contagem numérica.

Os dados contidos na aplicação dos formulários de avaliação foram digitados e tabulados no programa Microsoft Office Excel 2007. Constatados os dados, analisaram-se 10 dos 44 gráficos tabulados: nível de estresse, atividade física na empresa, qualidade de vida, gênero, desconforto no ambiente de trabalho, sentimentos negativos, sono, satisfação no ambiente de trabalho, dores e jornada de trabalho.

Vale ressaltar que por se tratar de uma pesquisa qualitativa, descritiva, exploratória não se achou necessário utilizar uma análise estatística dos dados, mediante a utilização do programa estatístico *Statistical Package for Social Sciences (SPSS).*

RESULTADOS

Os dados nos mostra que 100% dos sujeitos sentem dor em alguma região do corpo e desconforto durante a jornada de trabalho, isto devido a posição que permanecem durante a jornada de trabalho (posição sentado) e segundos os dados devido a ausências dos intervalos a cada uma ou duas horas de trabalho. Em relação à atividade física na empresa 100% alegaram que a empresa não oferece nenhum tipo de programa de Ginástica laboral e ou qualquer outra possibilidade de atividade física, agravando ainda este estado uma vez que os dados nos mostraram que mais de 89% nunca pratica alguma atividade física fora do ambiente de trabalho. Interesse ressaltar que já houve tentativas de implantação de programa de ginástica laboral em todas as empresas, mas que não houve continuidade foi devido a desinteresse das empresas para contratação do serviço. Dentre as regiões na qual os sujeitos sentem desconfortos 100% apresentaram a região da coluna como uma das principais causas, onde a região cervical é predominante com 75% dos sujeitos. A segunda região que mais causa este desconforto é a região dos ombros e punhos com 54%%,cotovelos 25% e pernas e pés 12,5%,onde novamente a falta de pausas, juntamente com problemas posturais durante a jornada de trabalho pode estar contribuindo para estes dados. Não podemos negligenciar aos problemas ergonômicos que estas empresas podem estar apresentando, pois os dados nos mostraram que em todas as empresas não a presença de ergonomistas e ou minimização de problemas quanto aos aspectos físicos do ambiente. Quanto ao gênero 80% dos sujeitos são mulheres e 20 % são homens apresentando uma faixa etária de 20 a 39 anos, onde 60% são solteiros e 40 % são casados. Apesar destes dados serem positivos para as empresas

enquanto produtividade ,os dados são preocupantes ao estilo de vidas deste sujeitos onde 48% apresentam poucas oportunidades de lazer,59% fumam e 40% dormem menos de 5 horas por noite, provocando neste último dado situações que podem causar sonolência, queda de concentração e aumentar o risco de acidentes no ambiente de trabalho.
A satisfação em relação ao trabalho apresentou 62% como se sentindo bem e 38% como se sentindo regular uma vez que todos os sujeitos passam de 6 a 8 horas em média sentados, sendo desses 40% raramente tem deslocamento durante a jornada de trabalho. Ainda assim, 41% trabalham em dois turnos o que podem contribuir ainda mais para aumentar o risco de acidentes, queda de produtividade e aumento da irritabilidade perante a função que exercem. O número de sedentarismo nos chamou atenção pois atingiu 89% dos sujeitos na qual nunca praticam algum tipo de atividade física ,incluindo-se a caminhada .
Mas os dados mais alarmantes foram com relação ao nível de estresse dos sujeitos, onde 25% estão em estado de sofrimento (estado de exaustão), ou seja, já apresentam depressão e problemas com ansiedade e sentimentos negativos com relação à vida. Todos estão com acompanhamento psiquiátrico e três já foram afastados do trabalho(supervisoras de atendimento e telefonistas de atendimento). Estes dados podem se tornar ainda mais grave se o grupo de 57% que apresentou problemas com estresse não reverter este quadro. Os dados mostraram que a pressão e a instabilidade emocional são os principais fatores que contribuírem para este quadro. Devido ao pouco tempo nesta ocupação laboral 17% dos sujeitos apresentaram bem-estar em relação ao nível de estresse, uma vez que nas quatro empresas pesquisadas todas apresentam uma rotatividade constante de funcionários nestes setores.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Questiona-se, hoje em dia, a própria organização como agente de estresse e, em diversos países, já se vê, na analise completa da empresa, uma nova arma para combatê-lo. A prevenção do estresse organizacional deve atinge todas as pessoas envolvias no ambiente de trabalho por meio do aprendizado de comportamento preventivo. A prevenção primaria deve ser feita com a classe patronal que controla o comportamento estressante no inicio, por conseguinte, o trabalhador devolve o estresse para o chefe de maneira adequada, rompendo o ciclo vicioso.

Ainda assim, fica evidente através dos dados apresentados que a implantação de programas de ginástica laboral, irá contribuir para minimizar os desconfortos apresentados por 100% dos funcionários, como programa de prevenção ao estresse através de atividades de melhoria da qualidade de vida dentro e fora do ambiente de trabalho. Apesar das tentativas da implantação destes programas apresentados nos dados, é preciso que os profissionais da área esclareçam de forma mais didática aos patronais destas empresas através dados estatísticos, os benefícios, a lucratividade e o quanto a atividade física realizada dentro do ambiente ocupacional torna seus empregados mais felizes e saudáveis, o que representa, em longo prazo, um aumento da produtividade. A tranquilidade física e emocional das pessoas é sinônima de crescimento organizacional (DELBONI, 1997).

REFERÊNCIAS

BATTISTI, H.H.; GUIMARÃES, A.C.A.; SIMAS, J.P.N. **Atividade física e Qualidade de Vida de Operadores de Caixa de Supermercado**. R. bras. Ci e Mov. 2005; 13(1): 71-78.

BORGES, L.O. Mário, C.F.: **Trabalho em transição, saúde em risco**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2002.

COOPER, C.L. **Identifying workplace stress: cost, benefits and the way forward.Em European Foundation for the improvement of living and working conditions** (Org.),european Conference on stress at work – a Call for action: proceeedings,brussels,1993.

CUNGI, CHARLY: **Saber administrar o estresse.** São Paulo: Larousse do Brasil,2004.

DAVIS M, Eshelman ER, Mckay M. **Manual de relaxamento e redução de stress**. São Paulo: Summus; 1996

Delboni, T.H**. Vencendo o estresse: como melhorar as relações de trabalho para viver melhor**. São Paulo, Mackro Boocks, 1997.

FECESC (Federação dos Trabalhadores no comércio no Estado de Santa Catarina) – **Comissão de Saúde do Trabalhador**. Disponível em: htttp://www.fecesc.floripa.com.Br/saúde/saúde.htm. Acesso em 2 de setembro de 2013.

GREEN, M.A. **Occupational stress: a study of public school administrators in South-east Massachussets.**Doctoral dissertation University of Massachussets,Amherst,1988.

Machado, S.S. **Fatores relacionados ao estresse ocupacional em ambientes de risco**. Dissertação de Mestrado. Universidade de Brasília. Brasília, 1996.

O'NEILL, LIZ**: Teste sua resistência ao estresse**. São Paulo: Publifolha, 2002**.**

POLITO, ELAINE: **Ginástica laboral teoria e prática.** Rio de Janeiro: Sprint, 2002.

RIO, R.P. LER-ciência e lei:novos horizontes da saúde edotrabalho.BeloHorizonte:Health:1998. Ross,R.R.& Altamaier:**Intervention in occupational stress.london**:SAGE Publications,1994.

VRETAROS, Adriano. **Programa de Ginástica Laboral nas Empresas**. Revista Phorte on-line. Phorte Editora. São Paulo. Ano 2. Nº 3 2000. Disponível em: http://www/phorte.com.br/ on-line/003/art2.htm. Acesso em 15 de setembro 2013.

AUTORA DO TRABALHO:
Aide Angélica de Oliveira Nessi; Profª de Educação Física, Mestre em Gerontologia PUCSP.
Rua João Caetano, 62 Mooca-SP. CEP: 03162-050. Tel. (11) 98445-20-52 / (11)58741217.
Email: aideangelica07@hotmail.com

ABSTRACT

The aim of this study is to evaluate the impact of workload on the prevalence of emotional imbalances, job satisfaction and quality of life of employees of the public service sector, (Call Center) in four companies of greater Sao Paulo. The study was conducted from August to December 2013 with descriptive, exploratory where 16 professionals were evaluated, four of the supervisory sector and 12 from the operational sector. Used two assessment instruments: QVS-

80, to profile the subjects in personal areas, quality of life, work, health, lifestyle and family and the Stress Test for application in occupational environment whose goal is to assess the psychological aspects through numerical count. All subjects signed an Informed Consent Form (ICF), which were described items related to ethical aspects of research. The data collected showed the alarming statistics regarding the stress level of the subjects, where 25% are in a state of distress (state of exhaustion), presenting problems with depression and anxiety and negative feelings towards life, where everyone is in a psychiatric follow and three have been out of work, 57% have already been stress resistance, 100% experience pain in any region of the body and discomfort during the workday, where 75% are located in the cervical region; 89% nape practice any physical activity and 40% slept less than five hours per night. Data from this study show that will need to implement a program that can improve the quality of life of employees within the workplace, compliance with regulatory standards for breaks required by all employees, unsatisfactory data with respect to working conditions . It has been observed that employees who have double shifts exhibit a constant state of stress causing absenteeism and constant spacing.

Key words: Occupational Stress, Work Environment, Workplace Exercise.

RÉSUMÉ

Le but de cette étude est d'évaluer l'impact de la charge de travail sur la prévalence des déséquilibres émotionnels, la satisfaction au travail et la qualité de vie des employés du secteur de la fonction publique, (Call Center) dans quatre sociétés les plus Sao Paulo. L'étude a été menée d'Août à Décembre 2013, avec descriptif, exploratoire où 16 professionnels ont été évaluées, quatre du secteur de surveillance et 12 du secteur opérationnel. Utilisé deux instruments d'évaluation: QVS-80, le profil des sujets dans des domaines personnels, qualité de vie, travail, santé, mode de vie et de la famille et le stress test pour une application en milieu de travail dont l'objectif est d'évaluer la aspects psychologiques par le comte numérique. Tous les sujets ont signé un formulaire de consentement éclairé (ICF), les éléments relatifs aux aspects éthiques de la recherche ont été décrits. Les données recueillies ont montré les statistiques alarmantes concernant le niveau des sujets, où 25% sont dans un état de détresse (état d'épuisement) le stress, présentant des problèmes de dépression et d'anxiété et des sentiments négatifs envers la vie, où tout le monde est dans un suivi psychiatrique et trois ont été sans emploi, 57% ont déjà été la résistance au stress, 100% éprouvent de la douleur dans une région du corps et de l'inconfort au cours de la journée de travail, où 75% sont situés dans la région cervicale; 89% nuque pratiquent aucune activité physique et 40% dorment moins de cinq heures par nuit. Les données de cette étude montrent que devront mettre en œuvre un programme qui peut améliorer la qualité de vie des employés en milieu de travail, le respect des normes réglementaires pour les pauses requises par tous les employés, des données satisfaisantes à l'égard des conditions de travail . Il a été observé que les employés qui ont des doubles vacations présentent un état constant de stress entraînant l'absentéisme et de l'espacement constant.

Mots clés: stress au travail, l'environnement de travail, l'exercice en milieu de travail.

RESUMEN

El objetivo de este estudio es evaluar el impacto de la carga de trabajo en la prevalencia de los desequilibrios emocionales, la satisfacción laboral y la calidad de vida de los empleados del sector de servicios públicos, (Call Center) en cuatro empresas de mayor Sao Paulo. El estudio se realizó entre agosto y diciembre de 2013, con descriptivo, exploratorio, donde se evaluaron 16 profesionales, cuatro del sector de supervisión y 12 del sector operativo. Se utiliza dos instrumentos de evaluación: QVS-80, para perfilar los temas en áreas personales, la calidad de vida, el trabajo, la salud, estilo de vida y de la familia y la prueba de esfuerzo para su aplicación en el entorno laboral, cuyo objetivo es evaluar la aspectos psicológicos a través de recuento numérico. Todos los sujetos firmaron un formulario de consentimiento informado (ICF), que se describe los elementos relacionados con los aspectos éticos de la investigación. Los datos recogidos mostraron las estadísticas alarmantes en relación con el nivel de estrés de los sujetos, donde el 25% se encuentran en un estado de angustia (estado de agotamiento), presentando problemas con la depresión y la ansiedad y los sentimientos negativos hacia la vida, donde todo el mundo está en un seguimiento psiquiátrico y tres han estado sin trabajo, el 57% ya han sido la resistencia al estrés, 100% experimentan dolor en cualquier región del cuerpo y malestar durante la jornada de trabajo, donde el 75% se encuentra en la región cervical; 89% nuca practicar cualquier actividad física y el 40% dormían menos de cinco horas por noche. Los datos de este estudio muestran que será necesario implementar un programa que puede mejorar la calidad de vida de los empleados en el lugar de trabajo, de conformidad con las normas reglamentarias para descansos requeridos por todos los empleados, datos poco satisfactorios con respecto a las condiciones de trabajo . Se ha observado que los empleados que tienen doble turno exhiben un constante estado de estrés que causa el absentismo y el espaciamiento constante.

Palabras clave: estrés laboral, el entorno laboral, el lugar de trabajo del ejercicio.

RESUMO

O objetivo deste estudo é avaliar o impacto da carga de trabalho sobre a prevalência de desiquilíbrios emocionais, satisfação profissional e a qualidade de vida de funcionários do setor de atendimento ao público, (Call Center) em quatro empresas da grande São Paulo. O estudo foi realizado de agosto a dezembro de 2013 tendo caráter descritivo, exploratório onde foram avaliados 16 profissionais, sendo quatro do setor de supervisão e 12 do setor operacional. Utilizaram-se dois instrumentos de avaliação: QVS-80, para traçar o perfil dos sujeitos nas áreas pessoais, qualidade de vida, trabalho, saúde, estilo de vida e família e o Teste de Estresse para aplicação em ambiente ocupacional cujo objetivo é avaliar os aspectos psicológicos através de contagem numérica. Todos os sujeitos assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), onde estavam descritos os itens relativos aos aspectos éticos da pesquisa. Os dados coletados nos mostraram dados alarmantes com relação ao nível de estresse dos sujeitos, onde 25% estão em estado de sofrimento (estado de exaustão), apresentando depressão e problemas com ansiedade e sentimentos negativos com relação à vida, onde todos estão com acompanhamento psiquiátrico e três já foram afastados do trabalho, 57% já apresentam estresse em estado de resistência, 100% sentem dor em alguma região do corpo e desconforto durante a jornada de trabalho, onde 75% encontram-se na região cervical; 89% nuca prática qualquer atividade física e 40% dormem menos de 5 horas por noite. Os dados deste estudo mostram que á necessidade da implantação de um programa que possa melhorar a qualidade de vida dos funcionários dentro do ambiente de trabalho, o cumprimento das normas regulamentadoras para as pausas exigidas por todos os funcionários, dados insatisfatórios com relação às condições de trabalho. Observou-se que os

funcionários que apresentam jornada dupla apresentam um estado constante de estresse causando absenteísmo e afastamento constantes.

Palavras chaves: Estresse ocupacional, Ambiente de trabalho, Ginástica Laboral.