



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO ESTRATÉGICA - CEGE**

JUCÉLIA SOARES COELHO

ESTRESSE OCUPACIONAL:

**Um Estudo Sobre Operadores de Telemarketing em uma
Empresa de Call Center de Belo Horizonte**

Belo Horizonte

2010

Jucélia Soares Coelho

**ESTRESSE OCUPACIONAL:
Um Estudo Sobre Operadores de Telemarketing em uma
Empresa de Call Center de Belo Horizonte**

Monografia de pós-graduação apresentada ao curso de Especialização em Gestão Estratégica do Departamento de Ciências Administrativas da Faculdade de Ciências Econômicas da UFMG, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Estratégica.

Área de Concentração: Gestão de Pessoas

Orientadora: Profa. Bernadete O. S. Viana dias

Belo Horizonte

2010



**Universidade Federal de Minas Gerais
Faculdade de Ciências Econômicas
Departamento de Ciências Administrativas
Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração
Curso de Especialização e Gestão Estratégica**

ATA DA DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO do(a) Senhor(a) **Jucélia Soares Coelho**, REGISTRO N° 2009749221. No dia 03/03/2011, às 18:00 horas, reuniu-se na Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, a Comissão Examinadora de Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, indicada pela Coordenação do Curso de Especialização e Gestão Estratégica - CEGE, para julgar o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado "**UM ESTUDO SOBRE OPERADORES DE TELEMARKETING EM UMA EMPRESA DE CALL CENTES DE BELO HORIZONTE**", requisito para a obtenção do **Título de Especialista**. Abrindo a sessão, o(a) orientador(a) e Presidente da Comissão, Prof^a. Bernadete O. Sidney Viana Dias, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares de apresentação do TCC, passou a palavra ao aluno(a) para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores, seguido das respostas do(a) aluno(a). Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença do(a) aluno(a) e do público, para avaliação do TCC, que foi considerado:

() APROVADO

() APROVAÇÃO CONDICIONADA A SATISFAÇÃO DAS EXIGÊNCIAS CONSTANTES NO VERSO DESTA FOLHA, NO PRAZO FIXADO PELA BANCA EXAMINADORA (PRAZO MÁXIMO de 60 SESENTA DIAS)

() NÃO APROVADO

O resultado final foi comunicado publicamente ao(a) aluno(a) pelo orientador e Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente encerrou a reunião e lavrou a presente ATA, que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora. Belo Horizonte, 03/03/2011.

Prof^a. Bernadete O. Sidney Viana Dias
(Orientadora)

Prof. Antônio Del Maestro Filho



Universidade Federal de Minas Gerais
Faculdade de Ciências Econômicas
Departamento de Ciências Administrativas
Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração
Curso de Especialização e Gestão Estratégica

MODIFICAÇÃO EM TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Modificações exigidas no TCC do(a) aluno(a) **Jucélia Soares Coelho**,
número de matrícula **2009749221**.

Modificações solicitadas:

Formato e sugestões

O prazo para entrega do TCC contemplando as alterações determinadas pela comissão é de, no máximo 60 dias, sendo o(a) orientador(a) responsável pela correção final.

Bernadete O. S. Dias
Prof^a. Bernadete O. Sidney Viana Dias
(Orientadora)

Jucélia Soares Coelho
Assinatura Aluno(a): **Jucélia Soares Coelho**

Atesto que as alterações exigidas Foram Cumpridas
 Não foram cumpridas

Belo Horizonte, 08 de abril de 2011.

Professor(a) Orientador(a)

Bernadete O. S. Dias
Assinatura

Dedico a Deus por estar sempre presente
em todos os momentos de superação.

AGRADECIMENTOS

Especialmente a Deus, pelo amor infinito, sustento da minha vida; minha inspiração a prosseguir.

Aos meus pais, pelo amor, carinho, apoio e exemplo que são.

À meus irmãos, cunhado e a todas as pessoas que ajudaram-me no decorrer do curso e que não estão nominalmente mencionadas aqui.

À Juliana Oliveira, que viabilizou a aplicação dessa pesquisa. Obrigada por sua colaboração e apoio.

À minha orientadora, professora Bernadete Oliveira Sidney Viana Dias, pela orientação.

Ao professor Victor Natanael Schwetter Silveira, pela grandiosa contribuição que enriqueceu esse trabalho.

“Se o desejo de alcançar a meta estiver vigorosamente vivo dentro de nós, não nos faltarão forças para encontrar os meios de alcançá-la e traduzi-la em atos de nossos projetos”.

Albert Einstein

RESUMO

O objetivo desta pesquisa é investigar os níveis de estresse entre operadores de *telemarketing* em uma empresa de *call center* situada em Belo Horizonte.

Alguns autores utilizados para fundamentar o tema sobre o estresse ocupacional foram Zille e Daguer (2008), Dolan (2006), Peres (2006), Paschoal e Tamayo (2005) e Murta e Tróccoli (2004). A metodologia deste estudo envolveu um survey/roteiro de pesquisa abordando 27 questões com perguntas estruturadas, contendo alternativas de múltipla escolha abordando aspectos relativos ao estresse. Além das vinte e sete questões objetivas, foram incluídas mais cinco questões que caracterizam o perfil dos respondentes. Os sujeitos da pesquisa foram 30 profissionais atuando no cargo de “Operador de *Call Center*”, selecionados dentre os profissionais que atuam no setor de qualidade da empresa. Os dados coletados foram lançados em planilhas do Microsoft Excel. A partir daí utilizou-se a técnica da estatística descritiva para apresentar os dados do perfil da amostra pesquisada. Em seguida, realizou-se uma análise quantitativa para se verificar os resultados mais frequentes e, então, buscou-se descrever os resultados e fazer deduções para explicar a relação proposta no problema de pesquisa. Como resultados, este estudo permitiu constatar que o grau de estresse na empresa pesquisada não se encontra em elevado,

Palavras-Chave: estresse ocupacional e Operadores de Call Center.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Distribuição dos participantes por gênero.....	29
Tabela 2 – Distribuição dos participantes por escolaridade.....	30
Tabela 3 – Distribuição dos participantes em função do tempo de experiência na atividade	30
Tabela 4 - Distribuição dos participantes por tipo de função (ativo/receptivo)	31
Tabela 5 - Distribuição dos participantes por faixa etária	31
Tabela 6 - Avaliação de causas de estresse.....	32
Tabela 7 - Avaliação dos fatores referentes aos sintomas estresse.....	33
Tabela 8- Avaliação dos fatores referentes às atividades de lazer e/ou relaxamento.....	34
Tabela 9 - Avaliação dos fatores referentes ao relacionamento do pesquisado com seus pares dentro da empresa.....	35
Tabela 10 - Avaliação dos fatores referentes à satisfação no trabalho.....	36
Tabela 11 - Avaliação dos fatores referentes a preocupações e problemas referentes ao trabalho e fora dele.....	37
Tabela 12 - Avaliação dos fatores referentes a irritabilidade e tensão.....	38

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Resultado global do nível de estresse entre operadores de Call Center.....	41
---	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Apresentação do Problema de Pesquisa.....	11
1.2 Justificativa.....	12
2 OBJETIVOS	14
2.1 Objetivo Geral	14
2.2 Objetivos Específicos.....	14
3 REFERENCIAL TEÓRICO	15
3.1 Estresse: tipos e definições.....	15
3.1.2 Tipos de estresse e repercussões na saúde	18
3.2 Tensão como fator de estresse.....	19
3.3 Estresse e o trabalho.....	20
3.3.1 Estresse no trabalho de operadores de Call Center.....	21
4 METODOLOGIA	25
4.1 Tipo de pesquisa	25
4.2 População e amostra da pesquisa.....	26
4.3. Instrumento de coleta de dados	26
4.4. Tratamento dos dados	27
5 ANÁLISE DOS DADOS	28
5.1 Caracterização da Empresa Pesquisada	28
5.2 Perfil dos respondentes	29
5.3 Níveis de estresse dos Operadores de Telemarketing.....	32
6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	40
7 REFERÊNCIAS.....	44
8 APÊNDICE	46

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, as organizações, de uma forma geral, precisam elevar a sua capacidade para lidarem com a competição no mercado e/ou melhorarem o seu desempenho produtivo, atenderem bem os clientes, etc. Ou seja, precisam aumentar a sua eficiência para obterem resultados e lidarem com a concorrência.

Constata-se, do ponto de vista das organizações, que pessoas saudáveis e satisfeitas são elementos capazes de elevar a capacidade produtiva das empresas de duas formas básicas: a) *reduzindo os custos laborais*, na medida em que mantêm baixo o nível de absenteísmo e atrasos ao trabalho, reduzindo os afastamentos e licenças do trabalho, reduzindo os pedidos de demissão — e as conseqüentes queixas junto à justiça do trabalho —, reduzindo os gastos com recrutamento e seleção de novos profissionais; b) *mantendo o ritmo produtivo das pessoas*, a partir da preservação da vitalidade dos indivíduos para alcançar metas, mantendo a sua disposição para lidar com clientes e resolver dificuldades no trabalho, e, também, gerando inovações e melhorias no trabalho.

Além do mais, do ponto de vista dos empregados, trabalhar em um ambiente saudável, com níveis reduzidos de pressão, com boas condições de trabalho e respeito humano são aspectos que estimulam a motivação, o comprometimento e a permanência no emprego dos empregados. Ou seja, a disposição do indivíduo para trabalhar em uma determinada empresa e atuar de forma eficaz e responsável dependerá da qualidade do ambiente e das relações de trabalho.

Apesar do discurso organizacional contemporâneo afirmar amplamente que as pessoas são o seu maior patrimônio e sua principal fonte de vantagem competitiva, muitas dessas organizações, na prática, não atuam segundo práticas gerenciais e de trabalho que valorizam o ser humano, que se preocupam com a sua saúde, que utilizam o seu potencial e que se preocupam em gerar um ambiente de trabalho satisfatório e menos estressante.

Especificamente, no caso de empresas do ramo de *call center* isso é mais evidente, em função das características típicas dessas empresas e das características do trabalho que realizam. Em geral, tais empresas adotam práticas de trabalho que possuem baixa dependência das

habilidades e saberes das pessoas e, por isso, utilizam cargos baseados em tarefas e procedimentos repetitivos, simplificados, especializados e dependentes de comando superior do chefe, ao invés de cargos com autonomia e baseados em habilidades e competências múltiplas; valorizam práticas de remuneração, baseada em baixo custo de folha de pagamento, fornecendo salários baixos e poucas formas de premiação baseadas no desempenho e contribuição individual do empregado; utilizam sistemas de cargos e carreiras baseados em alta rotatividade de pessoal e promoções raras e lentas; não valorizam a lealdade e comprometimento do empregado, assim como não valorizam a qualificação continuada e as contribuições e participações do empregado; tendem a avaliar apenas desempenhos operacionais e alcance de metas de curto prazo, ao invés de avaliar o desempenho do indivíduo de forma ampla e considerar a sua capacidade em face da sua contribuição futura e em longo prazo para a empresa.

Além disso, o próprio ambiente organizacional é, por si só, gerador de fatores estressantes, tais como, lidar com clientes irritados, agressivos e impacientes, lidar com o excessivo ruído produzido pelo conjunto dos operadores de telemarketing, conviver com pessoas que já se encontram em níveis altos de irritação e agressividade, controles rígidos de tempo para execução da tarefa, desconforto físico e pressões psicológicas.

Diante dessa contradição entre o discurso e a prática das empresas, principalmente no caso das empresas de call center, nas quais o trabalho é visivelmente precarizado e estressante, surgiu o interesse em avaliar o nível de estresse ocupacional desses profissionais.

1.1 Apresentação do Problema de Pesquisa

Acredita-se que um dos grandes desafios aos trabalhadores do segmento de call center — formalmente chamado de *contact center* — consiste em obterem agilidade para que respondam às pressões que sofrem de maneira eficiente e eficaz ao seu contexto.

Em profissões como a de Operador de Call Center, são comuns situações de estresse gerado pelas exigências de alto desempenho. Estes profissionais executam tarefas repetitivas, trabalham em um ambiente de muito ruído e tem que lidar o tempo todo com clientes

insatisfeitos e agressivos. A rapidez no atendimento é uma das exigências das empresas deste ramo, as quais impõem metas a serem cumpridas.

As pressões com que esses operadores vivem constituem graves fatores de estresse. São alguns destes fatores: gravação do atendimento, mecanismos de controle do tempo gasto no atendimento, controle do conteúdo, do comportamento, controle de horários e pausas. Em algumas empresas, chega-se a exigir pedido formal para ir ao toalete. Todos esses fatores aliados a outros fatores de diversas naturezas vão provocando um grande desgaste que repercutem na saúde e no trabalho dos operadores de Call Center, como: alta rotatividade no emprego, altas taxas de problemas de saúde física e mental.

Em vista desses fatores pode ser feito o seguinte questionamento: qual o nível de estresse que os operadores de Call Center estão expostos em seu ambiente de trabalho?

Assim, este estudo buscou, também, captar a percepção dos indivíduos na organização pesquisada a respeito do seu nível de estresse com as práticas adotadas na empresa. Nesse sentido, poder-se-ia tentar compreender as práticas laborais que são mais relacionadas com níveis mais altos de estresse no trabalho.

1.2 Justificativa

A qualidade de vida no trabalho é um aspecto essencial para qualquer organização que tenha por meta a satisfação, o desenvolvimento e a produtividade dos seus funcionários. Diante disso, este estudo possibilita uma discussão e um aprofundamento a cerca da realidade desses trabalhadores e das condições de trabalho dos mesmos.

O tema escolhido se justifica por apresentar relevância, do ponto de vista acadêmico, ao enfocar e buscar compreender as variáveis que envolvem o estresse dos indivíduos no trabalho, assim como as práticas de trabalho adotadas por uma empresa do ramo de call center em Belo Horizonte.

Além do mais, este estudo apresenta relevância por tentar identificar elementos organizacionais relacionados à pressão e insatisfação no trabalho, buscando identificar e

analisar a situação de trabalho de uma classe profissional em crescimento no Brasil, contribuindo para a manutenção da capacidade produtiva e competitiva de empresas do ramo de call center.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral proposto para este estudo é analisar os níveis de estresse entre operadores de *telemarketing* em uma empresa de *call center* situada em Belo Horizonte.

2.2 Objetivos Específicos

Quanto aos objetivos específicos podem ser enunciados os seguintes:

- a) Identificar o grau de estresse gerado pelas atividades laborais de operadores de *telemarketing*.
- b) Identificar os fatores do ambiente organizacional que se relacionam ao nível de estresse nos operadores de *telemarketing*.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Para a compreensão das proposições deste trabalho, fez-se necessária uma revisão de literatura especializada sobre o estresse ocupacional, buscando-se apresentar as principais abordagens e conceitos relacionados a este tema.

3.1 Estresse: tipos e definições

A busca pelo progresso fez com que surgissem diversos tipos de enfermidades e o mundo tem sofrido as conseqüências da globalização, as sociedades atuais vivem uma fase de grandes transformações e tentam se adaptar a elas. As pressões da vida moderna fazem com que as pessoas fiquem cada vez mais tensas e cansadas.

Neste contexto de acordo com as observações de Peres (2006) o desgaste da atividade da telefonista, foi reconhecido pela legislação no Brasil desde 1944 mediante jornadas reduzidas e obrigação de intervalos. Entretanto, o poder público encontra limites de intervenção, uma vez que a legislação trabalhista não provê subsídios precisos e claros sobre o trabalho em tele atendimento, especialmente a Norma Regulamentadora 17 (NR-17), sobre ergonomia, promulgada em 1990 (MARINHO-SILVA, 2004). De maneira análoga às queixas apresentadas por organizações de trabalhadores ao Ministério do Trabalho e Emprego, estudos sobre as repercussões na saúde dos operadores têm demonstrado sofrimento mental, DORT e alterações vocais (PERES, 2006).

Observa-se que muitas empresas estão em constante busca pelo aumento da produtividade e na promoção de mudanças para que assim aumente seu desempenho e mantenha-se competitiva no mercado. Desta forma, o trabalhador é pressionado a efetuar suas tarefas com maior rapidez e de forma repetitiva, o que o faz sentir-se desestimulados.

Diante deste cenário, na visão de Jacques e Codo (2002) o trabalho em “Call Center” traz características oriundas do modelo “taylorista” associadas a avançadas tecnologias de informática e de telecomunicações, trazendo conseqüências para o processo de saúde/doença dos trabalhadores.

Para Murta e Tróccoli (2004), as doenças ocupacionais têm tido alta incidência e levado à diminuição de produtividade, ao aumento de indenizações e demandas judiciais contra empregadores, além de prejuízos para a qualidade de vida do trabalhador.

Ainda na visão de Murta e Tróccoli (2004), Fatores considerados como estressores ocupacionais estão frequentemente ligados à organização do trabalho, como forte pressão para produtividade, más condições de segurança no trabalho, falta de treinamento e orientação, relação de abuso entre supervisores e subordinados, falta de controle sobre a tarefa ciclos de descanso durante as atividades laborais incoerentes com os limites biológicos (MURTA & TRÓCCOLI, 2004). Estas circunstâncias apresentadas impõem ao trabalhador uma alta demanda a ser enfrentada. Desta forma, se o indivíduo não consegue enfrentar esta alta demanda, desencadeando o estresse ocupacional.

Acredita-se que ainda é possível trabalhar sem necessariamente adoecer ou causar sofrimento, mesmo vivendo em um mundo sob rápidas transformações, pois trabalhar mesmo com a necessidade de aumento de produtividade, não seria apenas um sonho, necessita apenas do conhecimento da dinâmica dos fatores associadas ao trabalho e ao processo de desencadeamento do estresse, e de uma adequada utilização de ferramentas para que este ideal seja possível.

Segundo Nascimento Ferraz *et al.* (1998) *apud* Zille e Daguer (2008) o conceito de estresse não é novo, e foi no início do século XX que estudiosos das ciências biológicas e sociais iniciaram a investigação de seus efeitos na saúde física e mental das pessoas, como sendo um estado do organismo após o esforço de adaptação que pode produzir deformação na capacidade de resposta do comportamento mental e afetivo, do estado físico e do relacionamento com as pessoas.

Já na visão de Dolan (2006, p. 116) o estresse é uma parte normal da nossa vida cotidiana. Segundo esse autor o estresse:

Em geral, associa-se a um estado negativo ou acontecimento prejudicial, que deve ser eliminado a qualquer preço. Mas isso nem sempre é o que acontece. O estresse se transforma em negativo quando esse acontecimento se torna excessivo, descontrolado ou incontrolável. No local de trabalho, uma quantidade insuficiente de

trabalho, ou sua sobrecarga, pode levar o trabalhador a sentir-se inibido, com as resultantes conseqüências físicas e mentais. Dependendo do tipo de ocupação e das características institucionais e culturais da ocupação, o estresse relacionado com o trabalho pode ter muitas formas.

Esse autor descreve ainda o estresse como esforço para se adaptar diante de excesso de exigências ambientais (superestimulação) relativas à própria fonte de satisfação da pessoa, ela se sente incapaz resolvê-los. Contudo, também pode haver uma falta de estímulo ambiental (subestimulação), que produz tédio e exaustão no indivíduo.

Conforme exposto por Dolan (2006), pode-se dizer que, diante de situações de perigo, o corpo reage de forma imediata para que fatores estressantes sejam eliminados. Porém, a vida moderna expõe o trabalhador a situações estressantes que os organismos não conseguem suprimir, como: pressão no trabalho, problemas de relacionamento, solidão, problemas financeiros e insegurança.

Segundo Ferreira (1993) *apud* Zille (2005) a palavra *stress*, do inglês, deu origem ao termo estresse em português, que, de acordo com o dicionário Aurélio da Língua Portuguesa, significa conjunto de reações do organismo a agressões de origem diversas, capazes de perturbar-lhe o equilíbrio interno.

Diversos esforços têm sido alocados para investigar variáveis que influenciam o estresse ocupacional como se vê na obra de autores como Jex (1998) e Jones & Kinman (2001) ambos citados por Paschoal e Tamayo (2005). Tais autores afirmam que o estresse está constantemente associado à saúde do trabalhador e ao desempenho organizacional.

Basicamente, o estresse ocupacional pode ser definido com ênfase nos fatores do trabalho que excedem a capacidade de enfrentamento do indivíduo (estressores organizacionais) ou nas respostas fisiológicas, psicológicas e comportamentais dos indivíduos aos estressores.

Na visão de Dolan, (2006) o estresse costuma acontecer quando o indivíduo é incapaz de reagir de maneira adequada, ou com eficiência, aos estímulos do ambiente, ou mesmo quando só consegue fazê-lo prejudicando a saúde do organismo. Assim o estresse pode ser descrito como o desequilíbrio entre as expectativas do indivíduo e a realidade de suas condições de trabalho; é a reação do indivíduo a uma situação ameaçadora relativa ao seu trabalho.

Diante do exposto por esse autor, o trabalho ocupa um importante papel na vida das pessoas e constitui-se como um fator de grande relevância na formação da identidade e na inserção social. Desta forma, o bem estar adquirido pelo equilíbrio entre as expectativas em relação à atividade profissional e sua concretização é um dos fatores que constituem a qualidade de vida. Porém, se há um desequilíbrio entre as expectativas do indivíduo em relação a seu trabalho pode-se desencadear um quadro de estresse, afetando a saúde do trabalhador.

3.1.2 Tipos de estresse e repercussões na saúde

Existem duas as formas de estresse de acordo com Zille (2005): o “distresse” e o “eustresse”.

Segundo Selye (1956), *apud* Zille (2005) o estresse se manifesta a partir do *distresse*, ou estresse da derrota, que é o estresse da forma como é conhecido em seu lado negativo; e o *eustresse*, considerado o estresse positivo. O *eustresse*, da mesma forma que o *distresse*, representa uma reação do corpo a um estímulo externo. Entretanto, no caso do eustresse ele surge na forma de superação e prazer. Assim, o *eustresse* é o estresse da realização, do triunfo e do contentamento.

Pode-se considerar que, até certo ponto, algumas pessoas vêm com bons olhos certas experiências e situações de estresse, em função dos sentimentos positivos que se sente ao superar dificuldades ou concluir algo trabalhoso. O *eustresse* que as acompanha é a parte natural da superação eficaz de desafios, como os de uma função gerencial ou de um cargo técnico ou qualquer outro trabalho profissional. Dessa forma, o *eustresse* é considerado o estresse da vitória.

Ainda segundo Zille (2005) o estresse de sobrecarga acontece quando a estrutura psíquica do indivíduo se torna incapaz de suportar as excessivas exigências do meio por um longo período de tempo, fazendo com que o seu desempenho no trabalho seja reduzido. Já na situação inversa, em que o indivíduo está submetido a um nível de exigência muito inferior ao que a sua estrutura psíquica demanda, poderá ocorrer um outro tipo de estresse, caracterizado como estresse de monotonia.

Assim, segundo Zille (2005), pode-se dizer que a sobrecarga de tarefas no trabalho é considerada como um dos motivos que levam ao estresse no ambiente de trabalho. Isso ocorre devido às exigências impostas e que sempre ultrapassam o limite de capacidade de adaptação

do sujeito. Porém, quando o trabalhador realiza um tipo de tarefa cujas exigências impostas não ultrapassam o limite de capacidade de adaptação do sujeito ocorre a monotonia que também é causadora de estresse ocupacional. Tanto o estresse de sobrecarga como o de monotonia são grandes causadores de doenças no trabalhador.

O estresse, segundo Dolan (2006) é uma das causas diretas das mais comuns e das letais doenças psicológicas e fisiológicas que atingem o mundo desenvolvido e em desenvolvimento. De acordo com esse autor, algumas dessas doenças são: patologias cardiovasculares, diabetes, asma, câncer, hipertensão, osteoporose, ansiedade, depressão, insônia, perda de memória e velhice precoce.

Na visão de Zille, (2005) tanto a apreensão como os conflitos, as aglomerações humanas, os transtornos do cotidiano das pessoas, as pressões do trabalho para ganhar a vida e as rápidas e inexoráveis transformações nos mais diversos graus estão provocando nos indivíduos níveis de estresse que ameaçam a saúde e o bem estar. Segundo esse autor:

Há uma sensação bastante comum na maioria das pessoas de que as coisas estão se modificando numa velocidade assustadora, e muitas vezes, os indivíduos sentem que não estão dando conta de acompanhar todas essas mudanças na velocidade que se impõem. (ALBRECHT, 1990, p. 60, *apud* ZILLE, 2005).

Em uma perspectiva semelhante a de Albrecht (1990) *apud* Zille (2005), Levi (2003), *apud* Zille (2005) cita que os problemas de saúde mental, entre eles o estresse, estão entre as causas mais importantes que contribuem para o aparecimento de diversas doenças e disfunções entre a população de trabalhadores dos diversos países do mundo.

3.2 Tensão como fator de estresse

De acordo com Couto (1987, p. 75) *apud* Zille e Daguer (2008), a propensão ao estresse tem como causa primordial a dependência dos outros ao alcance de seus próprios resultados. Segundo esse autor a “tensão é um estado em que o organismo encontra-se preparado para agir, fisiológica e psicologicamente”.

Quanto às causas das tensões, podendo ter como consequência o estresse ocupacional, o modelo teórico de tensão no trabalho, desenvolvido por Karasek (1998) *apud* Zille e Daguer

ênfatiza dois importantes estressores. Esse autor cita ainda que os riscos à saúde físico-mental do trabalhador pelo estresse ocorrem quando as altas demandas psicológicas ou pressões relacionadas às habilidades no trabalho, e a autoridade de tomada de decisões combinam com uma baixa abrangência de controle ou decisão ao ele se deparar com essas demandas.

Existe uma importante colaboração Segundo Zille (2005) *apud* Zille e Daguer quanto aos níveis de tensão excessiva nos processos de trabalho que encontra-se nos estudos de Zille (2005). Para o autor, são diversos os fatores que podem ser classificados como fontes importantes de tensão no trabalho. Merecem destaque, portanto, a realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança; filosofia de trabalho pautada pela obsessão e compulsão por resultados, relacionar-se com indivíduos de personalidade difícil, muitas vezes com algum tipo de patologia mental; conviver com muitos e cronogramas apertados, excessos de metas, sobrecargas em decorrência da tecnologia.

Diante do que foi exposto pelos respectivos autores, pode-se dizer que, atores que desencadeiam fontes de tensão podem influenciar diretamente no comportamento, saúde e qualidade de vida do indivíduo, ao passo que cada pessoa reage de maneira diferente frente às diversas fontes de tensão. Desta forma, é importante que se desenvolva mecanismos de controle do estresse, já que ele sempre estará presente na vida de cada pessoa, para que assim obtenha-se respostas eficazes às situações de tensão.

3.3 Estresse e o trabalho

As pressões que a vida tem imposto aos indivíduos nas últimas décadas de acordo com Dolan (2006) são cada vez maiores, bem como seu crescimento em todos os níveis. Este autor diz que, no ambiente de trabalho, espera-se que os empregados produzam com mais qualidade e mais trabalho em menos tempo e empregando menos recursos.

Paschoal e Tamayo (2005) descreve que o estresse ocupacional ocorre quando o indivíduo avalia as demandas do trabalho como excessivas para os recursos de enfrentamento que possui. Segundo esse autor: O estresse não seria uma propriedade da pessoa ou do ambiente, mas poderia se desenvolver a partir da conjunção de um tipo particular de ambiente com um tipo determinado de pessoa. Pressão de tempo, sobrecarga de trabalho, falta de autonomia e conflitos com superiores certamente são estressores para um grande número de trabalhadores,

mas não necessariamente para todos. Certos tipos de pessoas, como aquelas que têm tendência à depressão, por exemplo, teriam tendência a reagir mais vezes ou mais intensamente aos estressores organizacionais, o que resultaria em problemas como absenteísmo, baixo desempenho e disfunções emocionais.

De acordo com Dolan (2006, p. 17) se os empregados forem incapazes de atender às expectativas do trabalho e, além disso, tiverem de tolerar um estilo agressivo de administração, haverá aumento no estresse relacionado com o trabalho e na proporção de trabalhadores que sofrem dessa nova doença. Segundo esse autor “diante dessa nova realidade do século XXI, pode-se falar de um novo fenômeno psicológico ocupacional, sem cor e sem cheiro, que é prejudicial à saúde física e mental dos trabalhadores”.

Diante do exposto por Dolan (2006), pode-se inferir que o estresse ocupacional agrava-se quando há por parte do indivíduo a percepção das responsabilidades e poucas possibilidades de autonomia e controle. As dificuldades em adaptar-se a essas situações levam ao estresse. Dessa forma, a adaptação de um indivíduo a uma nova situação requer um investimento de recursos que vai depender do seu tipo de comportamento, suas crenças e expectativas frente ao mundo.

Na visão de Dolan (2006) as conseqüências do estresse não se encontram apenas no nível individual, mas também dentro da instituição. Quando o sujeito se expõe a uma situação prolongada de estresse negativo, o ambiente de trabalho é conduzido a uma situação de deterioração psicológica; as relações interpessoais se tornam menores e mais pobres, bem como perda de produtividade e desempenho no trabalho.

3.3.1 Estresse no trabalho de operadores de Call Center

Em ambientes como de centrais de atendimento, em que há contato direto do funcionário de serviços com clientes e fortes cobranças por produtividade, o estresse e o controle emocional aparecem como fatores de risco ao funcionário e também à empresa. O correto entendimento conceitual e suas possíveis conseqüências torna-se de grande importância para que a empresa obtenha um bom desempenho entre seus funcionários.

Diante deste contexto, Abrahão e Santos (2004) *apud* Abrahão e Torres (2004) citam que nas centrais de atendimento ainda vigoram os princípios tayloristas, principalmente, o controle rigoroso, a divisão de tarefas e a pressão temporal para produção, sendo uma das conseqüências deste modelo de gestão, amplamente utilizado nas centrais de atendimento, os danos à saúde dos trabalhadores, que apresentam queixas de sobrecarga, que se manifestam sob a forma de dores, tensões, lesões e até síncope nervosas.

Abrahão e Santos (2004) *apud* Abrahão e Torres (2004) afirmam que, em diferentes situações, os operadores nem sempre dispõem, no momento desejado e na forma adequada, de informações claras e pertinentes necessárias para a tomada de decisão mais apropriada. Esse autor descreve ainda que essa situação se agrava quando eles não dispõem dos meios necessários para acompanhar de forma permanente as decisões políticas e as novas regras que delas decorrem. Todo esse processo acaba por gerar nos trabalhadores angústia, ansiedade, toda uma gama de sentimentos, para os quais a ergonomia não possui ferramentas que permitam explicá-los.

Dentre as possíveis causas de insatisfação entre operadores, de acordo com Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994) *apud* Abrahão e Torres, (2004) estão a sobrecarga de trabalho, o excesso de pressão, a necessidade de transgredir para poder atingir os objetivos do trabalho, dentre outros, aliados ao rigoroso controle adotado pela empresa. Esta insatisfação pode explicar os conflitos entre o projeto espontâneo do trabalhador e a organização do trabalho, na medida em que limita a realização desses operadores enquanto sujeitos. Dessa forma, ao prescrever um modo operatório preciso, divide o trabalho e os trabalhadores, recortando de uma vez só o conteúdo das tarefas e as relações humanas no trabalho. Assim, o trabalhador é, de certa maneira, despossuído de seu corpo físico e nervoso, domesticado e forçado a agir conforme a vontade de outro.

Diante do exposto pelo autor, pode-se refletir a respeito dos fatores de sobrecarga em que os operadores estão submetidos, pois são importantes para explicar o estresse entre esses trabalhadores. Além do disso, os padrões de interação estabelecidos pela cultura organizacional, com o objetivo de determinar a maneira de agir pensar e se comportar do operador são fortes fontes de estresse. Executam uma tarefa repetitiva, com determinação do tempo médio de atendimento e do número de pausas no trabalho, as quais são insuficientes

para que o trabalhador se recupere. E ainda têm que seguir um roteiro pré-programado de falas que deve ser utilizado durante o contato como o cliente, para que assim ofereça mais objetividade e agilidade.

Na visão de Abrahão e Torres (2004), o sofrimento que resultada do contexto do trabalho não pode ser evitado pela via da atividade, já que todas suas ações são rigorosamente prescritas, nem pela via da relação hierárquica, considerando o papel controle atribuído aos supervisores. Esses autores citam que, diante da percepção da impossibilidade de se desvincular do trabalho, os atendentes desenvolvem estratégias para justificar sua permanência no emprego e resolver os conflitos sócio-cognitivos e afetivos a que são submetidos:

Após lançar mão das ações contidas nas prescrições, de transgredir o prescrito, os operadores, na busca de evitar o fracasso na realização da tarefa, reinterpretem a situação, justificando-a. A possibilidade de abandono do emprego se apresenta, uma vez que as margens de negociação e as possibilidades de adaptação se esgotaram. Sem condições de resolver os constrangimentos impostos pelo trabalho e tentando resguardar sua saúde, o operador opta por demitir-se, em uma clara estratégia de autopreservação. Esta é, certamente, uma das explicações para a constante renovação do quadro de operadores, o que implica em um elevado custo humano e financeiro (ABRAHÃO & TORRES, 2004, p. 76).

Existe um esforço emocional exigido aos operadores de *telemarketing*. Este esforço ocorre em atividades em que as interações entre clientes e funcionários são requeridas. Em empresas de serviços, muitas vezes exige-se dos funcionários uma postura que devem ter durante o atendimento aos clientes, devendo muitas vezes controlar sua emoção e agir como se fossem máquinas por meio de respostas pré-definidas, não levando em consideração seus valores e crenças.

Hochschild (1983) *apud* Vasconcellos (2005) confirma esta situação, sugerindo que há as regras organizacionais que especificam que tipos de emoções podem ser expressas em cada tipo de interação com o cliente. Esse autor define o esforço emocional como sendo uma demanda organizacional direcionada para os funcionários e onde as emoções devem ser gerenciadas pelos funcionários à luz das regras da organização.

Confirma-se o exposto pelo autor ao observar que, quando um funcionário de *call center* atende um grande número de clientes em um dia, pode-se gerar uma variedade de posturas

emocionais pré-estabelecidas para cada tipo de ligação. A intensidade e exigência das ligações também podem influenciar nas posturas emocionais exigidas para o funcionário.

As empresas podem portanto tomar algumas atitudes que reduzam a incidência de estresse entre seus funcionários, como uma melhor condição ambiental de trabalho, maior atuação na área de recursos humanos, maior clareza na comunicação para que assim haja mais transparência dos objetivos da empresa.

É importante que cada sujeito desenvolva seu autoconhecimento, pois desta maneira a pessoa poderá reconhecer os tipos de situação que lhes causam estresse e perceber seu próprio nível de tolerância à pressão.

4 METODOLOGIA

4.1 Tipo de pesquisa

Esta pesquisa pode ser entendida como uma pesquisa descritiva. Este tipo de pesquisa é caracterizada principalmente, segundo Malhotra (2005) por relatar características de determinado fenômeno e determinada população:

A pesquisa descritiva é um tipo de pesquisa conclusiva que tem como principal objetivo a descrição de algo – normalmente características ou funções de mercado. A maior parte das pesquisas de mercado comercial é descritiva em sua natureza. A pesquisa descritiva é especialmente útil quando perguntas de pesquisa são relativas à descrição de um fenômeno de mercado, como a frequência de compra, a identificação de relacionamentos ou a elaboração de previsões. (MALHOTRA, 2005, p. 57).

Na pesquisa descritiva, segundo Andrade (2007) os fatos são registrados, analisados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles, ou seja, os fenômenos do mundo físico e humanos são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador. O autor em questão caracteriza a pesquisa descritiva como uma técnica padronizada da coleta de dados, realizada principalmente por meio de questionários.

Trata-se de um estudo de caso abordando-se uma única organização, baseada em uma estratégia quantitativa. Conforme Lima (2004), o processo investigativo com a realização de pesquisa quantitativa visa conhecer o fenômeno investigado em uma perspectiva mais ampla, mais macro. A pesquisa quantitativa possui algumas características como: a) objetividade e o rigor reconhecido neste tipo de método; b) a existência e o uso de mecanismos de controle durante o processo investigatório; c) a existência de rigorosas regras de procedimentos que possibilitam a previsão do conjunto de etapas que caracterizam a investigação; d) a representatividade estatística da população investigada amplia a credibilidade das conclusões alcançadas; e) as conclusões alcançadas permitem a generalização dos resultados; f) os resultados alcançados suportam a formulação de leis, explicações gerais em função da regularidade do fenômeno investigativo e outros.

Nesta pesquisa realizou-se um *survey*, utilizando-se de um questionário com questões estruturadas. O método de *survey*, de acordo com Lima (2005, p. 27) corresponde a uma

abordagem envolvendo a realização de uma pesquisa de campo, na qual a coleta de dados é feita por meio da aplicação de questionário junto à população alvo da pesquisa. Assim, o planejamento de pesquisas que envolvem o uso do método *survey* pode ser exemplificado tendo em vista a existência de expressiva regularidade sobre os passos que caracterizam o processo investigatório.

4.2 População e amostra da pesquisa

A população considerada na pesquisa envolveu os indivíduos atuando pela manhã no cargo de Operador de *Call Center* em uma empresa do ramo de Contact Center em Belo Horizonte, totalizando 725 profissionais.

Os sujeitos da pesquisa foram trinta (30) profissionais, selecionados dentre aqueles que atuam no setor de qualidade em uma das unidades da mesma empresa. Foi realizado um estudo a respeito do nível de estresse gerado pela atividade exercida por estas pessoas.

Tais profissionais foram selecionados de forma aleatória, a partir de uma lista de todos os operadores de *call center* que atuam pela manhã no setor de qualidade da empresa, sendo escolhidos em função da acessibilidade para a obtenção dos dados.

4.3. Instrumento de coleta de dados

Como instrumento da pesquisa foi utilizado um questionário estruturado, composto de vinte e sete (27) questões objetivas, direcionado aos operadores de *telemarketing*. Este questionário estabeleceu-se por meio de perguntas estruturadas, contendo alternativas de múltipla escolha, que facilitam a interpretação do entrevistado, além de facilitar também a tabulação dos dados e qualificação das ações envolvidas. O principal objetivo foi identificar o grau de estresse gerado pelas atividades de operadores de *telemarketing*.

Um questionário, segundo Malhotra (2005), é um conjunto formalizado de perguntas para obter informações do respondente, objetivando traduzir a informação desejada em um conjunto de perguntas específicas que o entrevistado esteja disposto a responder e tenha condições de fazê-lo. Além disso, ele deve ser elaborado de maneira a minimizar as exigências impostas ao entrevistado, devendo motivá-lo a participar de toda a entrevista, sem tendenciosidade nas respostas.

As questões abordaram temas relacionados aos sintomas de estresse gerados pelas atividades laborais dos operadores de *call Center* e fatores do ambiente organizacional que se relacionam ao nível de estresse nestes profissionais.

Foram abordados alguns itens como, possível utilização de bebidas alcoólicas, alguns sintomas de estresse como dor de cabeça e insônia, falta de tempo para diversão e atividade física, exaustão, esquecimento, falta de interesse pelo trabalho, preocupação excessiva com coisas pequenas e com o trabalho, irritação e tensão em qualquer hora e lugar, falta de concentração e de ânimo, dentre outros itens.

Além das vinte e sete questões objetivas, foram incluídas mais cinco questões que caracterizam o perfil dos respondentes, envolvendo itens como: sexo, faixa etária, nível de escolaridade, tempo de trabalho no cargo e na empresa e tipo de atividade de telemarketing (ativo/receptivo).

4.4. Tratamento dos dados

Neste trabalho foram utilizados procedimentos de pesquisa quantitativa, lançando-se os dados em planilhas do Microsoft Excel. A partir daí utilizou-se estatística descritiva para apresentar os dados do perfil geral da amostra pesquisada. Em seguida, verificaram-se os resultados mais freqüentes e, então, buscou-se descrever os resultados e fazer deduções para explicar a relação proposta no problema de pesquisa.

Para a realização dos cálculos dos níveis de estresse entre os pesquisados, utilizou-se uma tabela de avaliação (Apêndice A) com os seguintes dados:

- Baixo nível de estresse,
- Médio nível de estresse,
- Alto risco de estresse.

5 ANÁLISE DOS DADOS

5.1 Caracterização da Empresa Pesquisada

A empresa selecionada para este trabalho de monografia foi uma empresa do ramo de *Contact Center*, localizada na cidade de Belo Horizonte. Esta unidade compõe-se de 1418 profissionais Operadores de Call Center.

A empresa pesquisada iniciou suas atividades em 1992, com a criação da WWX Infor (nome fictício), que marcou o surgimento do Grupo WWX (nome fictício).

Ao longo dos anos, outras empresas foram criadas para se incorporar ao grupo, oferecendo um amplo leque de serviços a seus clientes. Atuando de forma integrada, as empresas se tornaram fortes referências no mercado nacional. Hoje, o Grupo WWX se tornou uma grande corporação, sólida e formada por profissionais altamente capacitados. Sua marca representa a força de uma empresa BPO (*business process outsourcing*), que atua de forma integrada em contact center, TI, software e gerenciamento de projetos e obras.

No ano de 2002 o grupo WWX completou 10 anos de atuação.

Em 2008, o Grupo WWX realizou uma análise sobre o posicionamento e a estratégia da marca. A partir deste mesmo ano a empresa se posicionou no mercado como WWX. Neste mesmo ano a WWX inaugurou o quarto *site* com capacidade para 2.328 posições de atendimento.

O Call Center classifica-se entre as oito maiores empresas do país e foi eleita pelo Prêmio ABT a Melhor Empresa de Call Center 2008.

As metas de venda na área de licenciamento de *Software* foram superadas e a WWX consolida-se como uma das principais empresas do país em Gestão de Projetos e Obras de Grande Porte.

A empresa possui hoje quatro unidades distribuídas na região central de Belo Horizonte, equipadas com tecnologia moderna e infra-estrutura totalmente adequada à norma NR17. A

mais nova unidade no bairro Bonfim, na capital mineira, é a primeira unidade horizontal, com uma área de 10 mil m² e capacidade para até 2.328 posições de atendimento.

A empresa possui certificação Probare e ISO 9001: 2000, garantindo soluções de alta qualidade e clientes inteiramente satisfeitos.

A empresa atua em vários segmentos do ciclo de relacionamento, garantindo alta qualidade em produtos e serviços. Atua com os seguintes serviços: a) SAC, Televendas (receptivo e ativo), Infra-estrutura, cobrança-recuperação de crédito, service desk; b) televendas ativo / receptivo; c) locação de infra-estrutura completa e espaços personalizados para clientes; d) pesquisa de mercado; e) cadastro; f) agendamento; g) pós-venda; h) retenção e recuperação de clientes; i) fidelização.

A empresa pesquisada atende empresas que buscam qualificação para atuar de forma ética e responsável com seus clientes em termo de: a) ao efetuar ligações para divulgação de seus produtos e serviços, vendas, *cross selling*, pós venda e ampliação da base de clientes; b) locação de infra-estrutura completa e espaços personalizados; c) terceirização de mão-de-obra com estratégias para formação, desenvolvimento e manutenção das potencialidades dos funcionários.

5.2 Perfil dos respondentes

Os dados referentes ao perfil dos respondentes, Operadores de Call Center, são representados a seguir.

A Tabela 1 apresenta o percentual de homens e mulheres pesquisados.

Tabela 1 - Distribuição dos participantes por gênero.

Gênero	Nº	%
Masculino	10	33,3
Feminino	20	66,6
Total	30	100

Fonte: Dados primários obtidos através de pesquisa de campo

Observa-se (Tabela 1) que dentre os operadores de *call Center*, há predominância do gênero feminino com 66,6% dos respondentes. Já o gênero masculino constitui-se na minoria, com 33,3% .

A Tabelas 2 apresenta o nível de escolaridade dos pesquisados.

Tabela 2 - Distribuição dos participantes por escolaridade.

Nível de Escolaridade	Nº	%
Ensino médio	-	-
Ensino superior	30	100
Total	30	100

Fonte: Dados primários obtidos através de pesquisa de campo

Em termos de escolaridade, a maioria dos respondentes (100%), declararam possuir nível de escolaridade superior (Tabela 2).

O tempo de serviço dos respondentes é apresentado a seguir, na Tabela 3

Tabela 3 - Distribuição dos participantes em função do tempo de experiência na atividade.

Meses	Nº	%
1 a 3	20	66,6
4 a 12	10	33,3
Mais de 12	-	-
Total	30	100

Fonte: Dados primários obtidos através de pesquisa de campo

A experiência na atividade (Tabela 3) variou de 3 a 12 meses. Nenhum operador possuía mais de 12 meses na função. O que leva á conclusão de que todos os participantes desta pesquisa são novatos na empresa. Verifica-se que, 66,6% dos respondentes possuíam até três (3) meses de experiência na função dentro desta empresa, e 33,3% dos respondentes possuíam entre 4 a 12 meses de experiência na função.

A tabela 4 apresenta o tipo de função de *telemarketing* exercida pelos respondentes.

Tabela 4 - Distribuição dos participantes por tipo de função (ativo/receptivo).

Função	Nº	%
Ativo	-	-
Receptivo	30	100
Total	30	100

Fonte: Dados primários obtidos através de pesquisa de campo

Em relação às características profissionais (Tabela 4), a maioria exerce a função receptivo de *telemarketing* (100%).

A faixa etária dos respondentes é apresentada na Tabelas 5.

Tabela 5 - Distribuição dos participantes por faixa etária.

Faixa Etária	Nº	%
De 20 a 30 anos	20	66,6
De 30 a 40 anos	8	26,6
De 40 a 50 anos	2	6,6
Total	30	100

Fonte: Dados primários obtidos através de pesquisa de campo

A análise da faixa etária (Tabela 5) mostra que, a idade dos participantes desta pesquisa variou entre 20 a 50 anos. Mais da metade, ou seja, 66,6% dos respondentes estão na faixa etária de 20 a 30 anos de idade, o que revela uma predominância de jovens atuando nesta profissão dentro da empresa pesquisada.. Um total de 26,6% tem idades entre 30 a 40 anos, enquanto que, na faixa de 40 a 50 anos houve um percentual de 6,6% dos respondentes.

5.3 Níveis de estresse dos Operadores de Telemarketing

A Tabela 6 apresenta a tabulação das respostas sobre algumas causas de estresse.

Tabela 6 - Avaliação de causas de estresse

Causas de estresse	Às vezes	Raramente	Sempre	Total
Tenho utilizado álcool, drogas e tranqüilizantes para relaxar	16,6%	76,6%	6,6%	100%
Como muito rapidamente	23,3%	10%	66,6%	100%
Tenho fumado muito ultimamente	20%	66,6%	13,3%	100%
Como, bebo e/ou fumo como forma de aliviar minha tensão.	66,6	23,3%	10%	100%

Fonte: Dados primários obtidos através de pesquisa de campo

Com relação ao tema sobre o *uso de álcool, tranqüilizantes ou drogas para relaxar*, de um total de 30 participantes da pesquisa, 23 respondentes, ou, 76,6% da amostra, responderam que raramente costumam fazer uso de álcool, tranqüilizantes ou drogas para relaxar e somente 5 dos respondentes ou 16,6%, responderam às vezes. Os outros 2 participantes da pesquisa ou 6,6% disseram que sempre fazem *uso de álcool, tranqüilizantes ou drogas para relaxar*, indicando que, neste grupo de pesquisados, a maioria das pessoas para se sentirem bem e relaxadas, não precisam fazer uso de qualquer tipo de substância.

Sobre o tema a respeito de *comer muito rapidamente*, 3 pessoas ou 10% dos participantes responderam que raramente costumam comer forma rápida. Já os outros 7 respondentes ou 23,3% disseram que fazem isto somente às vezes. Em contrapartida, 20 pesquisados ou 66,6% afirmam que sempre comem rapidamente, ou seja, a maior parte dessas pessoas comem de forma apressada, indicando um estilo de vida apressado e pautado na falta de tempo.

Com relação às perguntas sobre *ter fumado muito ultimamente e comer, beber e/ou fumar como forma de aliviar a tensão*, 20 respondentes ou 66,6% responderam que raramente fumam, outros 6 participantes da pesquisa ou 20% relataram fazer uso do cigarro às vezes e somente 4 pessoas disseram fumar sempre. Neste caso, a pesquisa indica que a maior parte dos participantes não utilizam o cigarro de forma contínua.

Sobre o questionamento a respeito de *comer, beber e/ou fumar como forma de aliviar a tensão*, 20 pesquisados ou 66,6% responderam que às vezes fazem isto. Já 7 ou 23,3% pessoas

disseram que raramente. Os outros 3 participantes ou 10% sempre aliviam a tensão comendo, bebendo e/ou fumando.

A Tabela 7 apresenta os dados sobre possíveis sintomas de estresse

Tabela 7 - Avaliação dos fatores referentes aos sintomas estresse

Sintomas de estresse	Às vezes	Raramente	Sempre	Total
Tenho sentido dores de cabeça, nas costas e no corpo	66,6%	13,3%	20%	100%
Tenho tido insônia e/ou dificuldade para relaxar/dormir	20%	66,6%	13,3%	100%
Quando eu consigo dormir, já é muito tarde e eu me sinto sonolento(a) o dia todo	66,6%	23,3%	10%	100%
Sinto muita coceira e tenho espinhas, cabeça de prego, afta, herpes, etc	6,6%	90%	3,3%	100%

Fonte: Dados primários obtidos através de pesquisa de campo

Com relação ao tema sobre os *sintomas de dores de cabeça, nas costas e no corpo*, houve um número considerável de pessoas que algumas vezes sentem dores de cabeça, nas costas e no corpo, indicando que, a maioria dos pesquisados, 20 respondentes, ou, 66,65% dos participantes às vezes sofrem com estes males. Dentre os pesquisados, 6 deles ou 20% sempre tem tido este tipo de sintoma. Os outros 4 participantes ou 13,3% afirmaram “raramente” sentir dores.

Já para o tema sobre os sintomas de *insônia e/ou dificuldade para relaxar/dormir*, 20 pessoas ou 66,6% responderam que raramente têm sofrido com estes males e apenas 6 respondentes ou 20% disseram que às vezes sentem insônia e/ou dificuldade para relaxar/dormir. Os outros 4 pesquisados restante ou 13,3% relataram sempre ter problemas para dormir.

Sobre a questão de conseguir *dormir muito tarde e se sentir sonolento(a) o dia todo*, a maioria dos pesquisados, 20 respondentes ou 66,6% às vezes têm passado por este tipo de problema. Já, 7 pesquisados ou 23,3% raramente têm problemas para dormir e sente-se sonolentos o dia todo, e apenas 3 pessoas ou 10% sempre têm sofrido com isto.

Com relação ao tema sobre o *aparecimento de coceira e espinhas, cabeça de prego, afta, herpes, etc*, 27 pesquisados ou 90% disseram raramente passar por problemas deste tipo . Os outros 2 respondente ou 6,6% às vezes sofrem com estes males. E apenas 1 pesquisado ou 3,3% sempre tem tido problemas com coceira,espinhas, cabeça de prego, herpes, etc. Estes dados mostram que não é muito comum entre os pesquisados sofrer com problemas deste tipo.

A Tabela 8 apresenta os dados sobre práticas de atividades de lazer e/ou de relaxamento fora do ambiente de trabalho

Tabela 8 - Avaliação dos fatores referentes às atividades de lazer e/ou relaxamento

Atividades de lazer e/ou de relaxamento	Às vezes	Raramente	Sempre	Total
Não consigo achar tempo para diversão ou relax	20%	20%	60%	100%
Não tenho tempo nem energia para fazer exercícios físicos	30%	10%	60%	100%
Meu dia de trabalho me deixa completamente exausto (a) para quaisquer outras atividades	23,3%	70%	6,6%	100%

Fonte: Dados primários obtidos através de pesquisa de campo

Com relação ao tema sobre o tempo para *diversão ou relax e exercícios físicos*, apontados na Tabela 8, 18 respondentes ou 60% disseram que sempre encontram tempo para a diversão e prática de atividades físicas. Em contrapartida, 6 entrevistados ou 20% responderam raramente achar tempo para diversão, e um total de 3 pessoas pesquisadas ou 10% afirmam raramente praticar exercícios físicos. Os outros 6 entrevistados ou 20% disseram que às vezes acham algum tempo para a diversão, e também, 9 pessoas ou 30% revelaram praticar exercícios físicos algumas vezes (raramente). Os dados analisados indicam um grande número de pessoas dentre os pesquisados que procuram exercer atividades que contribuem para uma redução do estresse no trabalho.

Foi questionado também, se *o dia de trabalho dos pesquisados os deixam exaustos para quaisquer outras atividades*, 21 respondentes ou 70% disseram que raramente se sentem desta forma e 7 pessoas ou 23,3% responderam que às vezes costuma se sentir cansados para fazer qualquer outra atividade após um dia de trabalho, e somente 2 pessoas ou 6,6% responderam que sempre se sentem exaustos e não conseguem exercer outras atividades.

Os dados sobre a forma com que o pesquisado se relaciona e busca enfrentar seus problemas dentro do ambiente de trabalho são apresentados na Tabela 9.

Tabela 9 - Avaliação dos fatores referentes ao relacionamento do pesquisado com seus pares dentro da empresa.

Relacionamento/enfrentamento de problemas na empresa	Às vezes	Raramente	Sempre	Total
Mantenho meus sentimentos reprimidos, sem deixá-los aflorar ou discuti-los com quem quer que seja	20%	13,3 %	66,6%	100%
Prefiro “engolir sapo” a lutar pelos meus direitos e pontos-de-vista	73,3%	16,6%	10%	100%
Não consigo me expressar claramente com as outras pessoas	80%	13,3%	6,6%	100%

Fonte: Dados primários obtidos através de pesquisa de campo

De acordo com a Tabela 9, sobre o tema se *os sentimentos são mantidos reprimidos, sem deixá-los aflorar ou discuti-los com quem quer que seja*, 20 pesquisados ou 66,6% responderam que sempre mantêm seus sentimentos reprimidos e 6 respondentes ou 20% disseram que às vezes. Os outros 4 pesquisados ou 13,3% responderam que raramente. Os dados da tabela revelam que a maior parte dos pesquisados sempre reprimem seus sentimentos e os guardam sem dividi-los com ninguém.

Sobre o tema que questiona se o pesquisado *prefere engolir sapo a lutar pelos seus direitos e pontos-de-vista*, 22 respondentes ou 73,3% disseram que às vezes preferem engolir sapo e 5 respondentes ou 16,6% disseram que raramente engolem sapo. Os outros 3 pesquisados ou 10% responderam que sempre engolem sapo.

Com relação ao tema se o pesquisado *não consegue se expressar claramente com as outras pessoas*, 24 respondentes ou 80% às vezes na conseguem, e 4 pesquisado ou 13,3% responderam que raramente não se expressam claramente. Os 2 restantes ou 6,6% responderam sempre.

Os dados sobre o nível de satisfação no trabalho são apresentados na Tabela 10.

Tabela 10 - Avaliação dos fatores referentes à satisfação no trabalho

Satisfação no trabalho	Às vezes	Raramente	Sempre	Total
Ando muito esquecido(a), ou de outra forma desinteressado(a) das coisas relacionadas ao meu trabalho	76,6%	13,3%	10%	100%
Minha mente viaja e eu não consigo me concentrar ou pensar claramente a respeito do que quer que seja	70%	23,3%	6,6%	100%
Pela manhã sinto falta de ânimo de me levantar da cama	6,6%	16,6%	76,6%	100%
Não tenho satisfação em participar de nada	16,6%	76,6%	6,6%	100%
Meu trabalho tem sido uma fonte de insatisfação	46,6%	50%	3,3%	100%

Fonte: Dados primários obtidos através de pesquisa de campo

De acordo com a Tabela 10 sobre a satisfação no trabalho, foi perguntado ao pesquisado se este *anda muito esquecido (a), ou de outra forma desinteressado (a) das coisas relacionadas ao seu trabalho*. Um total de 23 pessoas ou 76,6% responderam que às vezes costuma andar esquecidas ou desinteressadas com o trabalho e 4 pesquisados ou 13,3% responderam raramente. Os outros 3 pesquisados restantes ou 10% disseram que sempre andam desinteressados ou esquecidos com as coisas relativas ao seu trabalho.

Com relação ao tema que questiona ao pesquisado se *sua mente viaja e não consegue se concentrar ou pensar claramente a respeito do que quer eu seja*, um total de 21 pesquisado ou 70% responderam que às vezes costumam ter problemas com falta de concentração e 7 pessoas ou 23,3% disseram raramente ter problemas com falta de concentração. Os outros 2 pesquisados restantes ou 6,6% responderam que sempre sofrem com falta de concentração. Estes dados apontam que a falta de concentração não é uma constante entre os pesquisados.

Sobre o tema da *falta de ânimo ao se levantar da cama pela manhã*, 23 pesquisados ou 76,6% responderam que sempre sentem falta de ânimo ao se levantarem da cama pela manhã e 5 respondentes ou 16,6% disseram raramente. Os outros 2 pesquisados restantes responderam que às vezes sentem esta falta de ânimo.

Foi questionado também sobre a *satisfação em participara das coisas*, 23 pesquisados ou 76,6% responderam que raramente tem problemas com a satisfação em participar de alguma coisa e 5 pessoas ou 16,6% responderam às vezes não têm satisfação em participar de nada. Os outros 2 restantes disseram que sempre sentem-se insatisfeitos em participar de alguma coisa.

Com relação ao tema se *o trabalho tem sido uma fonte de insatisfação*, 15 pessoas ou 50% raramente consideram o trabalho como uma fonte de insatisfação e 14 respondentes ou 46,6% disseram que às vezes consideram o trabalho como uma fonte de insatisfação. E somente 1 pessoa sempre considerem o trabalho como uma fonte de insatisfação.

Os dados sobre o estresse relacionado a preocupações e problemas do pesquisado no trabalho e fora dele e que podem intensificar o nível de estresse são apresentados na Tabela 11.

Tabela 11 - Avaliação dos fatores referentes a preocupações e problemas referentes ao trabalho e fora dele.

Preocupações/ problemas	Às vezes	Raramente	Sempre	Total
Me preocupo demais com coisas muito pequenas e insignificantes	80%	16,6%	3,3%	100%
A maior parte do meu tempo livre tem sido gasto em preocupações com dinheiro ou assuntos de trabalho	76,6%	20%	3,3%	100%
Sempre me preocupo com o meu trabalho quando estou fora dele e com a minha família, quando estou no trabalho	83,3%	6,6%	10%	100%
Estou passando por problemas pessoais ou financeiros	23,3%	70%	6,6%	100%

Fonte: Dados primários obtidos através de pesquisa de campo

Sobre o tema se *há preocupações com coisas muito pequenas e insignificantes*, 24 pessoas ou 80% responderam às vezes e 5 respondentes ou 16,6% disseram que raramente se preocupam com coisas pequenas e insignificantes. E somente 1 pessoa ou 3,3% respondeu que sempre se preocupa com coisas muito pequenas e insignificantes.

Sobre o tema que questiona ao pesquisado se *a maior parte do tempo livre tem sido gasto com preocupações com dinheiro ou assuntos de trabalho*, 23 pessoas ou 76,6% responderam às vezes e 6 respondentes ou 20% disseram que isso acontece raramente. E somente 1 pessoa ou 3,3% respondeu que isto acontece sempre.

Foi questionado também ao pesquisado se *é freqüente haver preocupações com o trabalho quando está fora dele e com sua família, quando no trabalho*, 25 pessoas ou 83,3%

responderem que às vezes e 3 pesquisados ou 10% disseram que sempre têm este tipo de preocupação. As outras 2 pessoas restantes ou 6,6% que participaram da pesquisa responderam raramente.

Com relação ao tema sobre *problemas pessoais*, 21 pesquisado ou 70% responderem que raramente passam por problemas pessoais e 7 pessoas ou 23,3% às vezes costumam ter problemas pessoais. Os outros 2 participantes restantes ou 6,6% responderam que sempre passam por problemas pessoais.

A Tabela 12 apresenta os dados sobre irritabilidade e tensão

Tabela 12 - Avaliação dos fatores referentes a irritabilidade e tensão

Irritabilidade/ tensão	Às vezes	Raramente	Sempre	Total
Sinto-me tenso(a) e irritado(a) em qualquer hora do dia e lugar, a despeito de ser o local de trabalho, a casa ou o clube	23,3%	73,3%	3,3%	100%
Tenho mascado muito chiclete ultimamente	6,6%	46,6%	46,6%	100%
Ando roendo as unhas ou rangendo os dentes à noite	20%	76,6%	3,3%	100%
Sinto uma ameaça permanente embora não saiba dizer de onde	13,3%	83,3%	3,3%	100%

Fonte: Dados primários obtidos através de pesquisa de campo

Com relação ao tema sobre *irritabilidade e tensão em qualquer hora do dia e lugar, a despeito de ser o local de trabalho, a casa ou o clube*, 22 participantes da pesquisa ou 73,3% responderam que raramente sentem irritação e tensão e 7 participantes ou 23,3% participantes responderam que às vezes sentem-se desta forma. E somente 1 participante ou 3,3% respondeu que sempre sente irritação ou tensão em qualquer hora do dia e lugar.

Foi questionado também ao pesquisado se tem *mascado muito chiclete ultimamente*, 14 ou 46,6% responderam que raramente e outras 14 pessoas ou 46,6% disseram que sempre mascam chiclete. As outras 2 pessoas ou 6,6% responderam que somente às vezes mascam chiclete.

Com relação ao tema se *tem roído as unhas ou rangido os dentes à noite*, 23 pessoas ou 76,6% disseram que raramente fazem isto e 6 pesquisados ou 20% responderam que fazem

isto somente às vezes. E somente 1 pessoa ou 3,3% disse que sempre rói as unhas ou range dentes à noite.

Foi questionado também ao pesquisado se *sente uma ameaça permanente embora não saiba dizer de onde*, 25 pessoas pesquisadas ou 83,3% responderam que raramente sentem-se desta forma e 4 respondentes ou 16,3% disseram que às vezes sentem uma ameaça permanente. E somente 1 pessoa ou 3,3% afirmou sempre sentir-se desta forma.

Após analisar os resultados obtidos por meio da aplicação dos questionários, serão apresentados a seguir os pontos relevantes desta análise.

6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O tema deste estudo versou sobre o grau de estresse entre operadores de *telemarketing* em uma empresa de call center situada em Belo Horizonte., buscando compreender e analisar os níveis de estresse em que estes trabalhadores estão submetidos. Com isto, procurou-se identificar o grau de estresse gerado pelas atividades laborais de operadores de *telemarketing*, bem como os fatores do ambiente organizacional que se relacionam ao nível de estresse nestas pessoas.

Para responder a esses questionamentos buscou-se primeiramente embasamento teórico sobre o estresse ocupacional, procurando apresentar as principais abordagens e conceitos dos diversos autores relacionados ao tema proposto.

As pesquisas aplicadas nesse estudo foram analisadas de forma quantitativa, utilizando-se de estatística descritiva para apresentação dos dados do perfil geral da amostra pesquisada e teve com base as informações obtidas através da realização de um *survey*, utilizando-se de um questionário com questões estruturadas direcionado ao público alvo. Neste questionário procurou-se identificar o grau de estresse gerado pelas atividades de operadores de *telemarketing*. As questões abordaram temas relacionados aos sintomas de estresse provocados pelas atividades laborais dos operadores de *call Center* e fatores do ambiente organizacional que se relacionavam ao nível de estresse nestes profissionais.

Para esta pesquisa utilizou-se de uma amostra de 30 sujeitos que atuam cargo de Operador de *Call Center*, que foram selecionados dentre os profissionais que trabalham no setor de qualidade da empresa pesquisada. Os resultados obtidos por meio dos dados analisados podem ser observados no gráfico seguinte:

Figura 1 – Resultado global do nível de estresse entre operadores de Call Center

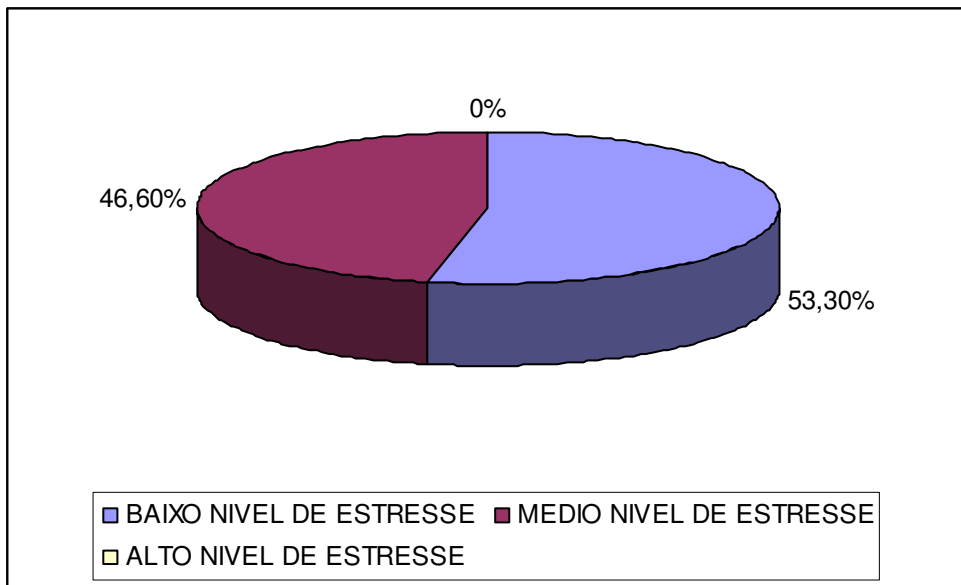


Figura 1: Nível de estresse

Fonte: Dados primários obtidos através de pesquisa de campo

Com o resultado obtido nos questionários aplicados, foi observado que, entre as 30 pessoas pesquisadas, 53,3% apresentaram um nível baixo de estresse, ou seja, não foi verificado nestas pessoas risco evidente de estresse. Em contra partida, cerca de 46,6% dos pesquisados apresentaram um nível médio de estresse, considerado possível a ocorrência deste, caso as condições de risco persistirem. Mas, por outro lado, não foi observado entre as pessoas pesquisadas, nenhum caso em que o risco de estresse fosse alto.

De acordo com os resultados obtidos, o nível de estresse entre as pessoas que fizeram parte desta pesquisa, em sua maior parte encontra-se dentro da normalidade, segundo a tabela de avaliação utilizada para verificação dos níveis de estresse (Apêndice A), não havendo casos, entretanto de níveis altos. Este resultado pode ser explicado pelo curto tempo em que as pessoas pesquisadas estão exercendo a função de operador de telemarketing na empresa em questão, que varia de 3 a 12 meses, sendo, portanto, novatos.

Foi verificado também alguns fatores do ambiente organizacional que se relacionam ao nível de estresse nos operadores de *telemarketing*, tais como: excesso de trabalho, o que resulta na falta de tempo para relaxar, divertir ou para realizar atividades físicas, dia de trabalho cansativo e exaustivo, irritabilidade e preocupações em excesso.

Para reduzir o estresse no trabalho, é preciso em primeiro lugar mudar pequenos hábitos, um passo importante seria fazer uma lista daquilo que será desenvolvido em um dia de trabalho. Feito isto, é importante enumerar o que é mais relevante. Não é bom concentrar-se em mais de uma coisa ao mesmo tempo, fazendo sempre uma coisa de cada vez.

É muito importante pedir ajuda quando for necessário, para que todo o trabalho não seja feito por uma pessoa sozinha. As pausas durante o dia e o diálogo saudável com os colegas de trabalho aliviam a tensão.

Tirar um tempo fora do local de trabalho para diversão e atividades físicas são imprescindíveis na redução do estresse.

Nos dias de descanso, é importante evitar pensar em questões do local em que trabalha, procurando se distanciar dos problemas pessoais durante o trabalho.

Conclui-se que, apesar da situação vigente de estresse intenso que ocorre entre os operadores de *Call Center*, as pessoas analisadas nesta pesquisa não apresentaram nível alto de estresse, mantendo-se dentro da normalidade, todavia, estes dados podem ser explicados pelo curto prazo que estes profissionais trabalham na empresa como operadores de *Call Center*. Além disso, no questionário todos os pesquisados possuem escolaridade de nível superior, o que também poderá explicar o não o não aparecimento de casos de risco alto de estresse entre estas pessoas, por não estarem totalmente comprometidos e envolvidos com o trabalho, tendo por isto outros objetivos.

7 REFERÊNCIAS

- ABRAHÃO, Jolia, Issy; Torres, Camila Costa. **Entre as organizações do trabalho e o sofrimento: o papel de mediação da atividade.** In. Revista Produção, v. 14, n. 3, p. 67-76, Set./Dez. 2004.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação.** São Paulo: Atlas, 8ª ed., 2007.
- AEC CONTACT CENTER.. Disponível em: <<http://www.aec.com.br>>. Acesso em: 21/10/2010.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; DA SILVA, Roberto. **Metodologia científica.** São Paulo: Makron Books, 4ª. ed., 1996.
- DOLAN, Simon. **Estresse, auto-estima, saúde e trabalho.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.
- FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia.** São Paulo: Saraiva, 4a. ed., 2003.
- JACQUES, Maria da Graça; CODO, Vanderley. **Saúde mental & trabalho.** Petrópolis-RJ: Vozes, 2002.
- LIMA, Manolita Correia. **Monografia: a engenharia da produção acadêmica.** São Paulo: Saraiva, 2004.
- MALHOTRA, Naresh K. **Introdução à pesquisa de marketing.** São Paulo: Prentice Hall, 2005.
- MARINHO-SILVA, A. **A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios.** Belo Horizonte: Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais, 2004. (dissertação de mestrado)
- MURTA, Sheila Giardini; TRÓCCOLI, Bartholomeu Torres. **Avaliação de intervenção em estresse ocupacional.** In. v. 20, n. 1, p. 39-47, Abril de 2004.
- PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. **Impacto dos valores laborais e da interferência família: trabalho no estresse ocupacional.** In. Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa, v. 21, n. 2, p.173-180, Agosto de 2005.
- PERES, Claudio Cezar. **Uma construção social: o anexo da norma brasileira de ergonomia para o trabalho dos operadores de telemarketing.** In. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, 2006.
- VASCONCELLOS, Marcus Augusto Araújo *et al.* Estrutura de trabalho em *call centers*: uma reflexão sobre riscos e oportunidades. In. **Anais**, Simpósio de Engenharia de Produção – SIMPEP, Bauru-SP, 07 a 09 de novembro de 2005.

ZILLE, Luciano P. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes**: estudo em organizações brasileiras de setores diversos. Belo Horizonte: CEPEAD/UFMG, 2005. (Tese de doutorado).

ZILLE, Luciano P.; Daguer, Clarissa Braga. **A função gerencial em foco**: estudo em instituição financeira nacional de grande porte com aplicação do modelo teórico explicativo do estresse ocupacional em gerentes (MTGE). In: HELAL, D. H.; GARCIA, F. C.; HONÓRIO, L. C. (orgs.). **Gestão de pessoas e competência**: teoria e pesquisa - Volume 1. Curitiba: Juruá, p. 185-204, 2008.

8 APÊNDICE

TESTE DE STRESS

Este é um teste simples e rápido, cujo único objetivo é captar alguns dos mais populares sintomas de stress. Marque, de forma mais franca possível, as respostas que melhor retratam sua realidade atual e compare, no final, os seus resultados com os padrões ali oferecidos. Caso alguma afirmação não se aplique ao seu caso, marque a opção “Raramente”

1. Sexo:

Feminino

Masculino

2. Escolaridade:

3. Tipo de atividade:

Receptivo

Ativo

4. Tempo de experiência na atividade nesta empresa:

5. Idade:

6. Tenho usado álcool, tranqüilizantes ou drogas para relaxar.

Sempre

Às vezes

Raramente

7. Tenho sentido dores-de-cabeça, dores nas costas, dores no corpo.

Sempre

Às vezes

Raramente

8. Tenho tido insônia e/ou sinto dificuldade para relaxar/dormir.

Sempre

Às vezes

Raramente

9. Quando eu consigo dormir, já é muito tarde e eu me sinto sonolento(a) o dia todo.

Sempre

Às vezes

Raramente

10. Não consigo achar tempo para diversão ou relax.

Sempre

Às vezes

Raramente

11. Não tenho tempo nem energia para fazer exercícios físicos.

Sempre

Às vezes

Raramente

12. Mantenho meus sentimentos reprimidos, sem deixá-los aflorar ou discuti-los com quem quer que seja.

Sempre

Às vezes

Raramente

13. Prefiro “engolir sapo” do que lutar pelos meus direitos e pontos-de-vista.

- | | Sempre | Às vezes | Raramente |
|--|---------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| 14. Meu dia de trabalho me deixa completamente exausto(a) para quaisquer outras atividades. | <input type="checkbox"/> Sempre | <input type="checkbox"/> Às vezes | <input type="checkbox"/> Raramente |
| 15. Ando muito esquecido(a), ou de outra forma desinteressado(a) das coisas relacionadas ao meu trabalho. | <input type="checkbox"/> Sempre | <input type="checkbox"/> Às vezes | <input type="checkbox"/> Raramente |
| 16. Como muito rapidamente. | <input type="checkbox"/> Sempre | <input type="checkbox"/> Às vezes | <input type="checkbox"/> Raramente |
| 17. Não consigo me expressar claramente com as outras pessoas. | <input type="checkbox"/> Sempre | <input type="checkbox"/> Às vezes | <input type="checkbox"/> Raramente |
| 18. Tenho fumado muito ultimamente. | <input type="checkbox"/> Sempre | <input type="checkbox"/> Às vezes | <input type="checkbox"/> Raramente |
| 19. Me preocupo demais com coisas muito pequenas e insignificantes. | <input type="checkbox"/> Sempre | <input type="checkbox"/> Às vezes | <input type="checkbox"/> Raramente |
| 20. Estou passando por problemas pessoais ou financeiros. | <input type="checkbox"/> Sempre | <input type="checkbox"/> Às vezes | <input type="checkbox"/> Raramente |
| 21. Sinto-me tenso(a) e irritado(a) em qualquer hora do dia e lugar, a despeito de ser o local de trabalho, a casa ou o clube. | <input type="checkbox"/> Sempre | <input type="checkbox"/> Às vezes | <input type="checkbox"/> Raramente |
| 22. A maior parte do meu tempo livre tem sido gasto em preocupações com dinheiro ou assuntos de trabalho. | <input type="checkbox"/> Sempre | <input type="checkbox"/> Às vezes | <input type="checkbox"/> Raramente |
| 23. Minha mente viaja e eu não consigo me concentrar ou pensar claramente a respeito do que quer que seja. | <input type="checkbox"/> Sempre | <input type="checkbox"/> Às vezes | <input type="checkbox"/> Raramente |
| 24. Como, bebo e/ou fumo como forma de aliviar minha tensão. | <input type="checkbox"/> Sempre | <input type="checkbox"/> Às vezes | <input type="checkbox"/> Raramente |
| 25. Pela manhã sinto falta de ânimo de me levantar da cama. | <input type="checkbox"/> Sempre | <input type="checkbox"/> Às vezes | <input type="checkbox"/> Raramente |
| 26. Sinto muita coceira e tenho espinhas, cabeça de prego, afta, herpes, etc. . | <input type="checkbox"/> Sempre | <input type="checkbox"/> Às vezes | <input type="checkbox"/> Raramente |

27. Não tenho satisfação em participar de nada.

Sempre

Às vezes

Raramente

28. Sempre me preocupo com o meu trabalho quando estou fora dele e com a minha família, quando estou no trabalho.

Sempre

Às vezes

Raramente

29. Tenho mascado muito chiclete ultimamente.

Sempre

Às vezes

Raramente

30. Ando roendo as unhas ou rangendo os dentes à noite.

Sempre

Às vezes

Raramente

31. Meu trabalho tem sido uma fonte de insatisfação.

Sempre

Às vezes

Raramente

32. Sinto uma ameaça permanente embora não saiba dizer de onde.

Sempre

Às vezes

Raramente

Tabela de avaliação de estresse

Conte o número de “Sempre” (s) e verifique na tabela a sua pontuação

De 00 a 05	→ Baixo nível de estresse
De 06 a 12	→ Médio nível de estresse. Neste caso, o estresse poderá ocorrer, caso as condições atuais de risco persistirem,
De 13 a 27	→ Alto risco de Stress, podendo se tornar uma vítima (se já não o for)