



ARTIGO ORIGINAL

STRESS NAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO DE CASO DE UMA EMPRESA DE CALL CENTER

Katia Amaro¹

Centro Universitário Estácio Radial de São Paulo, São Paulo/SP – Brasil

Patricia Silva de Oliveira²

Centro Universitário Estácio Radial de São Paulo, São Paulo/SP – Brasil

Tamires Alves Loiola³

Centro Universitário Estácio Radial de São Paulo, São Paulo/SP – Brasil

Claudia Rosa de Moura Velozo⁴

Centro Universitário Estácio Radial de São Paulo, São Paulo/SP – Brasil

Eduardo Roberto Priore⁵

Centro Universitário Estácio Radial de São Paulo, São Paulo/SP – Brasil

RESUMO – Stress nas organizações: Um estudo de caso de uma empresa de Call Center – Este trabalho, de conteúdo teórico tem como principal objetivo analisar o ambiente de trabalho, tendo como referencial a teoria institucional. Para tanto, o artigo inicialmente analisa a questão do comportamento humano dentro da organização. A empresa procura proporcionar aos seus funcionários um ambiente de trabalho melhor, para ter uma satisfação em relação à qualidade de vida dentro da empresa e propor ações de melhoria para o desconforto físico. Diante das constantes mudanças tecnológicas e na busca de crescimento profissional o funcionário passa a exigir mais de si mesmo, se desdobrando para atender as necessidades da empresa e pessoal. O ser humano precisa dar mais importância a sua mente, pois é através dela que podemos viver bem ou até mesmo contrair uma grave doença. O stress nos proporciona sintomas de diversas maneiras, para se adaptar as circunstâncias internas e externas e ter a capacidade de solucionar os problemas.

Palavras - Chaves: Stress na organização, Qualidade de vida, Prevenção ao stress, Call Center.

ABSTRACT – Stress in organizations: A case study of a Call Center company – This work, of theoretical content is meant to examine the work environment, taking as reference the institutional theory. Thus, the article first looks at the issue of human behavior within the organization. The company seeks to provide its employees a better working environment, to have a satisfaction with the quality of life within the company and propose improvement actions to the physical discomfort. Given the constant technological changes and seeking professional growth the employee starts to demand more of yourself, unfolding to meet the business and personal needs. The human being needs to give more importance to your mind, because it is through it that we can live well or even serious illness. This provides stress symptoms in various ways to adapt the internal and external environment and have the ability to solve the problems.

Keywords: Stress in the organization, Quality of life, Stress prevention, Call Center.

¹ Graduada em Administração de Empresas.

² Graduada em Administração de Empresas.

³ Graduada em Administração de Empresas.

⁴ Mestranda em Administração pela Universidade Paulista - UNIP. Professora e Coordenado no Centro Universitário Estácio Radial de São Paulo.

⁵ Mestre em Administração pela Universidade Metodista de São Paulo. Professor e Coordenador no Centro Universitário Estácio Radial de São Paulo.

1 INTRODUÇÃO

A sobrevivência dos seres humanos esta fundamentalmente ligada ao trabalho, pois a uma dedicação maior de sua vida, havendo mais convívio com os funcionários do que com a própria família.

O stress não é algo novo no nosso cotidiano, a partir do século XX começou a aperfeiçoar os estudos sobre os reais efeitos causados aos indivíduos sendo eles efeitos físicos e mentais.

Estresse são reações físicas e psicológicas que os indivíduos externam diante de uma diversidade de situações ocorridas no cotidiano, isso ocorre por estas mesmas situações exigirem mais de cada indivíduo. Stress é definido como uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz. É importante conceitualizar o stress como sendo um processo e não uma reação única. (LIPP, 1996, p. 20).

Por um lado, várias profissões foram descartadas pelo avanço das tecnologias, mas, por outro lado, outras profissões foram criadas e ocuparam espaço no contexto empresarial.

Com o temor do computador o sentimento de inutilidade, a corrida por novos conhecimentos e a busca por novas profissões causou o aumento do desemprego. É o caso dos atendentes de Call Center, analista de sistemas e técnicos de segurança. No ambiente do Call Center existem varias condições para elevar os níveis de stress, tais como: barulhos excessivos, tendinites, problemas auditivos, psicológicos e emocionais gerando más condições físicas.

Pessoas que desenvolvem tais atividades sofrem com exigências e pressões cada vez maiores por parte dos empregadores. Entende-se que o corpo é um depósito de doenças, provocados por más condições da execução do trabalho.

O trabalho busca trazer uma reflexão para que as empresas busquem um diagnostico para identificar quais são os principais pontos causadores do estresse nos colaboradores.

Segundo Robbins (2005) não só os fatores individuais e organizacionais, mas também os ambientais são fontes potenciais de estresse. Como fatores ambientais, podemos citar as incertezas políticas, econômicas e tecnológicas; como fatores individuais as questões familiares, problemas econômicos e personalidade; e como fatores organizacionais, a pressão para evitar erros e cumprir prazos, excessiva carga de tarefas, chefe exigente e insensível e colegas desagradáveis, dentre outros.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Hoje o termo stress amplamente é usado na linguagem atual e nos meios de comunicação. Designa uma agressão, que leva ao desconforto, ou as consequências desta agressão. É uma resposta a uma demanda, de modo certo ou errado. Stress é entendido como o processo de tensão diante de uma situação de desafio por ameaça ou conquista que se transforma em stress, acarretando diversas reações no sistema nervoso.

Segundo França (1997), estresse é o estado do organismo que pode produzir deformações na capacidade de resposta atingindo o comportamento mental e afetivo, o estado físico e o relacionamento com as pessoas, após determinado esforço de adaptação.

O Professor Hans Selye, diretor do instituto de medicina experimental e cirurgia da universidade Montreal, Canadá, utilizou o termo stress para denominar “o conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço na adaptação”.

Podemos avaliar as modificações que a estrutura e a composição química do corpo produzem por sofrer com o stress. Muitas das modificações alteram as reações de adaptação do corpo, mecanismo de defesa contra o estressor; outras já são sintomas de lesão. No conjunto dessas modificações o stress é denominado síndrome de adaptação geral.

Sardá Jr, Legal e Jablonski Jr (2004) resumem o conceito de estresse como a resposta inespecífica do organismo frente a uma situação ameaçadora, definida pelo mesmo. O estresse, conforme os autores, não é apenas uma reação do organismo, mas sim um processo, pois envolve uma cadeia de reações com o objetivo de adaptar o organismo a uma condição ambiental.

Para Rossi (1994) o estresse é uma palavra derivada do latim, que foi popularmente usada durante o século XVII para representar “adversidade” ou “aflição”. Em fins do século XVIII, seu uso evoluiu para denotar “força”, “pressão” ou “esforço”, exercida primeira mente pela própria pessoa, seu organismo e mente.

Os indivíduos mais vulneráveis ao stress são aqueles que apresentam Padrão de Comportamento tipo A, lócus de controle externo, crenças irracionais, afetividade negativa, baixa auto-estima, resistência a mudanças, pertencem ao sexo feminino, são bastante jovens, trabalhadores com pouco tempo na função e têm dupla jornada de trabalho. Para Couto (1987) o estilo de vida “A” ou a “doença da pressa” pode ser identificada com maior frequência nos indivíduos que possuem um ritmo de vida acelerado, que procuram fazer cada vez mais em cada vez menos tempo e que são obcecadas por realizações.

Stress ocupacional tiveram seu início na década de 70. O indivíduo entende seu ambiente de trabalho como ameaçador, pode prejudicar sua saúde física e emocional além de interferir em suas relações interpessoais. Atualmente a grande maioria das doenças do trabalho tem íntima correlação com o stress. O desgaste à que as pessoas são submetidas nos ambientes e nas relações de trabalho é um dos fatores determinantes nas doenças adquiridas pelos trabalhadores, pois manter a vida, enquanto se luta para ganhar a vida, nem sempre é fácil.

Freudenberger (1974), afirma que o Burnout é resultado de esgotamento, decepção e perda de interesse pela atividade de trabalho que surge nas profissões que trabalham em contato direto com pessoas em prestação de serviço como consequência desse contato diário no seu trabalho.

Alvarez e Fernandez (1991) distinguem três momentos para a manifestação da síndrome: exaustão emocional, despersonalização e redução da realidade pessoal e profissional.

a) A exaustão emocional, quando o profissional passa por uma intensa adaptação de suas emoções. Fazendo o mesmo se sentir esgotado, com pouca força para enfrentar um dia de trabalho, causando uma impressão que essa falta de força nunca ira voltar ao normal. Os profissionais perdem a tolerância, fácil irritabilidade e sua vida profissional e pessoal ficam insatisfatórias e pessimistas.

b) A despersonalização é uma desordem de sentimentos e personalidade. Desenvolve no profissional um distanciamento emocional, através da frieza, insensibilidade e com uma postura desumanizada. O profissional perde a capacidade de identificação e empatia.

c) A redução da realização pessoal e profissional fica comprometida diante da qualidade de uma atividade. Entende-se que outro tipo de pessoa surgiu, diferente, bem mais fria, descuidada e frustrada, podendo acarretar a queda da auto-estima, que às vezes chega à depressão.

Pode-se definir o estresse ocupacional a partir do enfoque nos estressores organizacionais que permitem diferenciar dois tipos de estudo: os de estresse ocupacional e os de estresse de forma geral. O ocupacional enfoca estressores relacionados ao ambiente de trabalho, e os de forma geral estressores gerais na vida do indivíduo (PASCHOAL; TAMAYO, 2006).

Quanto à definição do estresse ocupacional a partir das respostas aos eventos estressores, pode-se apontar sua contribuição para a identificação e compreensão de consequências do estresse. A principal crítica a esta abordagem refere-se à dificuldade em estabelecer se determinados comportamentos, estados afetivos e problemas de saúde são consequências de estresses organizacionais ou de outros contextos e eventos da vida do indivíduo. (JONES; KINMAN, 2001 apud PASCHOAL; TAMAYO, 2006, p.3).

2.1 O ESTRAGO DO STRESS

Após estudar nos Estados Unidos, a psicóloga Marilda Emmanuel Novais Lipp retornou ao Brasil em 1981, parecia pregar no deserto, quando alertava para os sintomas de um mal que se alastrava pelas grandes cidades – o stress, tema de seu doutorado da universidade George Washington. “Naquela época, as pessoas achavam que o stress era frescura de grã-fino”. Duas décadas depois, o cenário mudou muito.

A psicóloga acredita que o Brasil esteja maduro para admitir o stress como doença ocupacional, uma situação na qual os empregados passariam a ter direito a afastamento temporário do trabalho para cuidar da saúde, assunto que já se discutem em países como: Estados Unidos, Japão, Inglaterra e Suécia.

De acordo com Lazarus e Folkamam (1984), as atividades cognitivas, usadas pelo individuo, para interpretar eventos ambientais, são fundamentais no processo de stress. Segundo os autores, as condições ambientais das pessoas podem embasar as diferenças nas avaliações cognitivas.

No decorrer da padronização, o inventário de sintoma de stress para adultos Lipp (2000), sua quarta fase foi identificada tanto clinica como estatisticamente, a qual foi dada o nome de quase exaustão por se encontrar entre a fase de resistência e da exaustão. Esta fase recém-identificada se caracteriza por um enfraquecimento da pessoa que não mais está conseguindo se adaptar ou resistir ao estressor.

O modelo quadrifásico de Lipp é, então, um desenvolvimento do modelo trifásico de Selye, de acordo com o qual o processo de stress se desenvolvia do seguinte modo: fase de alerta, fase de resistência, fase de quase exaustão e fase de exaustão.

A busca de qualidade de vida pessoal é hoje uma realidade porque as pessoas, tendo pouco tempo para prestar atenção àquilo que lhe acontece no dia-a-dia que altera seu comportamento e saúde, não conseguindo conquistar uma vida plena e saudável.

No quadro 01, destacam-se as características e dificuldades relacionadas às fases do stress.

Quadro 01: Distinções e Paradigmas do Stress

DISTINÇÕES E PARADIGMAS DO STRESS			
Fase de Alerta		Fase de Resistência	
Características	Dificuldades	Características	Dificuldades
Muita adrenalina	Problemas em dormir	Os estressores persistem	O corpo fica cansado
Enfrentamento aos estressores	Libido em alta	Fase de cautela	Memória começa a falhar
Motivação, interesse e produtividade	Musculatura tensa e retesada	O organismo demonstra cansaço	Demonstração de tédio
Não tem sono, fome e nem cansaço	Humor labial	Organismo tenta resistir	Sono e Libido voltam ao normal

Elaborado pelo autor.

Esse estilo de vida, agitado e pouco reflexivo, tem levado as pessoas a apresentarem mais respostas de stress, que é uma reação intensa do organismo diante de qualquer evento bom ou mau que altere sua vida. Para Everly (1989), essa reação ocorre em verdade da necessidade de adaptação exigida do individuo em momentos de mudança.

O risco de apresentar sintomas de stress, no entanto, não parece ser igual para todas as pessoas. Assim questiona-se que esse impacto pode ser diferente no sexo feminino ou masculino.

Homens e mulheres não só diferem em características biológicas, mais também na variedade de papéis que desempenham socialmente. Com isso a interação entre os papéis sociais e o evento negativo da vida pode produzir resultados diferentes nas respostas de stress.

Segundo Hoffmann (1998), além das diferenças de sexo, deve se levar em conta que a idade possibilita reações diferentes aos eventos estressores da vida. Em adolescentes, as meninas são afetadas com sintomas depressivos especialmente

baixa alto- estima quando sob eventos estressores, mas não os rapazes, assim no quadro 02, destacam-se os níveis mais elevados do stress.

Quadro 02: Níveis Máximos de Esgotamentos

NÍVEIS MÁXIMOS DE ESGOTAMENTOS			
Fase Quase Exaustão		Fase de Exaustão	
Características	Dificuldades	Características	Dificuldades
Corpo cede	Pouco	Organismo adocece	Perda total da libido
Mente Cede	Sem Vida Sexual	Doenças Graves	Sem condições de produzir
Organismo Fraco	Baixa produtividade e criatividade	Úlcera	Corpo cansado e desgastado
Insônia	Doenças surgem	Enfartos	Aparecimento de várias doenças graves

Elaborado pelo autor.

Kenney (2000) comparou estressores, traços de personalidade e problemas de saúde por faixa etária em mulheres, concluindo que as melhores jovens (18 à 29 anos) e de meia-idade (30 à 45 anos) eram as mais estressadas em razão das demandas nas diversas atuações como esposa, mãe responsável por pais idosos. As mulheres mais velhas (46 à 66 anos) possuíam menos estressores e menos problemas comparados com os outros grupos.

Calais, Andrade e Lipp (2003), em uma pesquisa sobre escolaridade e stress, descobriram que as mulheres eram mais afetadas pelo stress do que os homens em todas as faixas etárias pesquisadas.

O trabalho em turnos tem sido apontado, pela grande maioria dos autores, como agente causador de desconforto e de problemas de saúde. As principais queixas dos trabalhadores referem-se basicamente aos problemas de sono, distúrbios nervosos e digestivos. O sono é um importante ponto a ser discutido no trabalho em turnos, tanto nos aspectos da sua duração, quanto ao número de horas de sono.

Um aspecto a ser observado é que os sintomas aparecem na dependência dos fatores de vulnerabilidade, em outros termos, no "calcanhar de Aquiles" de cada um. Alguns sintomas são universais e outros dependem da vulnerabilidade física e psicológica. Esse fato poderia explicar a variedade de consequências entre pessoas diferentes (Lipp, 1996).

O stress é composto por três dimensões sendo: 1° Como um estímulo (Agressão); 2° Como uma resposta (Reação); 3° Como uma relação entre estímulo e resposta (Agressão x Reação).

O estresse pode ser causado pela ansiedade e pela depressão devido à mudança brusca no estilo de vida e a exposição a um determinado ambiente, que leva a pessoa a sentir um apurado tipo de angústia. Quando os sintomas de stress persistem por um longo intervalo de tempo, podem ocorrer sentimentos de evasão (ligados responder de uma forma eficaz, aumentando assim a possibilidade de vir a ocorrer doenças, especialmente cardiovasculares).

Hans Selye (1907-1982) era um canadense e estudante de medicina quando relatou pela primeira vez os sintomas de uma doença, até então desconhecida, que causava distúrbios fisiológicos graves. Através de pesquisa com animais, o endocrinologista após submetê-los a situações agressivas diversas (estímulos estressores), observou que os organismos respondiam sempre de forma regular e específica.

Segundo Sarda Jr; Legal, e Jablonski Jr, (2004) afirmam que embora não possamos mudar nossa constituição genética para dar respostas mais adaptativas, poderemos treinar nossa capacidade de resposta frente aos eventos estressores e emitir respostas mais adequadas e adaptativas. O evento estressor pode ser qualquer situação que desafie e exija superação de nossos limites (físico, cognitivo e social) e nosso autoconceito.

As pessoas não adoecem devido ao stress de um dia para o outro. É o próprio corpo que acaba mostrando sinais. Tais como representado no quadro 03. Internos: Está ligada a característica da personalidade como: perfeccionismo, pressa, querer fazer tudo ao mesmo tempo. Externo: É do ambiente, ou seja, está ligada á adaptação, por exemplo, nascimento de um filho, mudanças profissionais (troca de empresa, promoção e demissão), doença, morte de parentes queridos. Há também os pequenos como: trânsito que acaba tendo um peso importante para muitas pessoas.

No quadro 03, destacam-se os principais sinais relacionados ao stress à ansiedade e depressão.

Quadro 03: Sinais do Stress

SINAIS DO STRESS	
Sensação de desgaste	Alteração de sono
Tensão muscular	Formigamento pelo corpo
Problemas da pele	Hipertensão
Mudança de apetite	Perda de interesse pelas coisas
Problemas de atenção, concentração e emocionais.	

Elaborado pelo autor.

Segue demonstração no quadro 04 do potencial estressante de algumas situações, sendo 100% o mais possível.

Quadro 04: Percentual de Situações do Stress

PERCENTUAL DE SITUAÇÕES DO STRESS	
SITUAÇÃO	GRAU %
Morte do Cônjuge	100
Divórcio	73
Prisão	63
Casamento	50
Reconciliação Conjugal	45
Demissão de trabalho	47
Problemas com o chefe	23

Elaborado pelo autor.

2.2 COMO EVITAR E TRATAR

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi descrito por Louis Davis, na década de 1970, quando desenvolvido um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, o conceito de QVT refere-se a “preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho das tarefas”. (DAVIS, apud CHIAVENATO, 1999, p. 391).

A Qualidade de Vida no Trabalho é mais do que a segurança e saúde no trabalho. É necessário associá-la a qualidade total e a melhoria do clima organizacional, dar condições adequadas, respeitar e ser respeitado como profissional.

Para França (1997 apud VASCONCELLOS, 2001, p.80),

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais

e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

Entende-se que stress todo mundo tem, mais até certo ponto e existem algumas formas de evitar:

1° Identifique os fatores estressantes: O primeiro passo é reconhecer e entender aquilo ou as pessoas que tiram você do sério, pois só assim você poderá procurar formas de lidar melhor com estas situações ou simplesmente evitá-las.

2° Relaxe ao longo do dia: Não se permite ficar “ligado” o dia todo. Escolha alguns momentos específicos para relaxar, dar uma volta, fazer uma caminhada, tomar uma água ou simplesmente suspirar profundamente várias vezes antes de voltar ao ritmo.

3° Evite pessoas difíceis: Algumas pessoas realmente podem nos deixar loucas, seja um amigo, um colega, um familiar, um companheiro. “Nós que decidimos qual atitude teremos em relação à pessoa, você pode ficar batendo de frente” como a pessoa ou simplesmente evitar sua companhia.

4° Simplifique a Vida: Simplificar a vida de uma forma mais eficiente de se livrar do estresse, já que torna tudo mais simples. Se você se alimenta bem, cuida de si e não fica doente é menos um problema na sua vida.

5° Multi-Tarefas: Fazer muitas coisas ao mesmo tempo pode parecer uma imagem de produtividade, mais na verdade apresenta um alto nível de estresse.

Antes de começar o trabalho, ou ao terminá-lo, estique o corpo, espreguice, alongue, alargue o seu corpo para dissipar a sensação de aperto e para sentir o corpo.

Tanganelli (2003) e Lipp (1996) defendem um tratamento comportamental anti-stress, baseado em quatro pilares: relaxamento, alimentação, exercício físico e

modificações na área cognitiva. Esse tratamento, intitulado Treino de Controle do Stress (TCS), utiliza procedimentos e técnicas cognitivos comportamentais, tendo apresentado bons índices de sucesso. O TCS será sintetizado nas explicações a seguir. Os profissionais treinados e capacitados para aplicarem o treino ajudarão o paciente/indivíduo a:

- ✓ Entender o conceito de stress;
- ✓ Aprender a identificar os sintomas de stress;
- ✓ Reconhecer os estressores internos e externos;
- ✓ Aprender a lidar com a ansiedade;
- ✓ Reestruturar a maneira de pensar;
- ✓ Desenvolver a assertividade;
- ✓ Aprender a manejar técnicas de resolução de problemas;
- ✓ Reconhecer e respeitar limites;
- ✓ Reestruturar o modo de pensar e ver o mundo;
- ✓ Estabelecer prioridades;
- ✓ Melhorar a qualidade de vida;
- ✓ Aprender a utilizar o stress a seu favor;
- ✓ E por fim, desenvolver um plano pessoal de técnicas de manejo do stress.

Vale ressaltar que este tratamento, como qualquer outro ajudará o indivíduo tanto a desenvolver estratégias de enfrentamento, como a aprender a conviver e lidar melhor com as situações que provocam o stress. Não obstante, eliminará os problemas originários do ambiente, que podem ter sua ontogênese em uma série de estímulos diferenciados.

As empresas precisam criar um ambiente de trabalho para suprir as necessidades básicas do trabalhador para que os funcionários tenham um controle maior de suas condições de saúde.

A saúde do funcionário fica comprometida por exercer um papel multifuncional dentro da organização. Devido uma pressão diária em busca de lucros, competição, carga excessiva de trabalho mental e tarefas solicitadas, proporciona um sofrimento para os trabalhadores. Os trabalhadores sentem-se prejudicados pela baixa remuneração e pela falta de motivação dentro de seu ambiente de trabalho.

3 ESTUDO DE CASO

A empresa estudada é uma empresa nacional com 500 funcionários, fundada em 1999 onde é reconhecida pelos seus clientes pela alta qualidade e inovação de seus produtos, ocupando os mais de 20 escritórios espalhados por todo Brasil. Com o investimento em tecnologias feita ao longo de sua história transformou sua companhia em líder de competitividade.

A grande maioria dos colaboradores é composta por jovens estudantes com ensino médio ou universitário que buscam estágios em sua área. Mesmo que a empresa ofereça oportunidades para que os colaboradores possam ingressar no amplo mercado de trabalho, também podem trazer riscos, como problemas graves de saúde e perda de audição.

Com uma supervisão rigorosa muitos conflitos internos acontecem entre a equipe, fazendo com que as metas sejam cumpridas rigorosamente. O uso excessivo do headset somente de um lado do ouvido causa muitas vezes fadiga auditiva com a consequência de perda auditiva. Podemos ressaltar que

“quando não for possível a eliminação do risco devido às limitações fáticas, deve-se reafirmar o direito do trabalhador a não suportar o risco supostamente inerente ao trabalho, na maioria das vezes artificialmente produzida por máquinas barulhentas, ambientes insalubres e organizações de trabalho opressivas” (MACHADO, 2001, p. 86/87).

Devido às ligações serem gravadas o atendimento se torna mais robótico onde é seguido um script determinado. O trabalho não permite subjetividade que seria uma comunicação mais aberta com o cliente.

As principais reclamações dos atendentes de telemarketing são conhecidas como, LER e o DORT, também conhecidos como Lesões por esforço repetitivo e Distúrbios Osteomusculares. Para evitar esses problemas é necessário apresentações de normas internas e treinamentos aos atendentes e mostrar a eles como preveni-los.

Destacando-se a necessidade de material de qualidade, investir em bons headsets e mobiliário adequado.

Por sua vez, o stress acaba afetando o rendimento profissional e pessoal do funcionário. A rotina de trabalho além de ser carregada de metas e reclamações é muito corrida e repetitiva muitas vezes causando problemas físicos como tendinite e epicondilite.

Batt, Doellgast e Kwon (2004) afirmam que a rotatividade no setor de Call center ocorre porque os trabalhadores consideram o trabalho rotineiro e tedioso, levando a altos índices de insatisfação, absenteísmo e turnover.

Não existe ainda um jeito de afastar o stress, porém as empresas proporcionam aos atendentes como forma de amenizar o estresse pequenas pausas durante o dia, palestras de posturas e alongamento corporal, onde os colaboradores aprendem aliviar a tensão acumulada. Percebe-se que após uma pausa de alongamento corporal o funcionário retorna-se a sua PA com uma produtividade mais eficaz. Para manter a saúde auricular e mental dos colaboradores é fundamental que cada funcionário tenha seu headset individual e que tenha sempre seus protetores trocados.

Um ponto importante que os atendentes devem aperfeiçoar dentro de si mesmo é que não se deve haver uma cobrança excessiva por um serviço que foi determinado, porém não atendido, pois se percebe que diante de muita cobrança você poderá sentir desânimo, falta de força e estímulos.

Os atendentes de Call Center devem se conscientizar com os seus limites e que se entenda que ninguém é tão forte a ponto de aguentar tudo e nem tão fraco a ponto de não dar conta. Portanto, se existem situações que estão além do seu limite, reconheça e peça ajuda para as pessoas próximas.

Devido a esses problemas a empresa percebeu que de cada trinta funcionários sete apresentam atestados constantemente por sentirem fortes dores e um excesso de cargas emocionais ligadas ao psicológico. Muitos funcionários acabam tendo um

afastamento por tempo indeterminado e outros acabam optando pelo desligamento da empresa.

Alguns autores concluem que, apesar dos esforços nas organizações, na educação e no governo para lidar com o Stress nos locais de trabalho, dificilmente conseguirão evitá-lo devido ao ambiente e à própria natureza estressante do trabalho desempenhado, como o das enfermeiras e os próprios assistentes de tele atendimento (LETVAL e BUCK, 2008).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do trabalho apresentado, concluímos que o stress não é apenas uma doença mental que atormenta as pessoas no dia-a-dia. O ser humano é submetido a uma adaptação quase que constante.

O stress é considerado uma síndrome de adaptação geral, onde esta ligada ao mecanismo de defesa, ao relacionamento profissional e do interpessoal, sendo também necessário analisar o meio ambiente do trabalho e a segurança de cada funcionário.

Nas palavras de Carvalho (1998, p. 448),

[...] a profissional de hoje deve ter consciência de que ela não se define pelo cargo que ocupa, e nem deve estar limitada pela descrição do trabalho que realiza em sua função. Se o mundo está mudando, se as empresas estão mudando, é evidente que a profissional de hoje também precisará mudar, para sobreviver nesse novo mercado.

O stress está atacando cada vez mais os jovens trabalhadores, que possuem características de perfeccionismo, agressividade e competitividade, que acaba acarretando problemas que elevam o grau do stress.

A Cobrança constante que ocorre no meio ambiente de trabalho pode levar um profissional a adquirir a síndrome de Burnout, onde ocorre desmotivação, queda da auto-estima, que pode chegar à depressão e a perda do trabalho.

O stress não é um vírus que pode ser passado de pessoa para pessoa, nem fica localizado em apenas um país. É uma doença que pode afetar tanto um trabalhador registrado quanto sem registro.

Podemos ter um alto nível de stress através de morte de algum parente, casamento, divórcio e tudo que necessita de uma nova adaptação mental.

Fica clara a importância do bem-estar e a saúde do indivíduo no trabalho, pois é no trabalho que se passa a maior parte do tempo. A qualidade de vida está diretamente relacionada com as necessidades e expectativas humanas e com a respectiva satisfação desta. Corresponde ao bem-estar do indivíduo, no ambiente de trabalho, expresso através de relações saudáveis e harmônicas.

Assim conseguimos visualizar e entender através do estudo de caso que está relacionado ao trabalho de um Call Center qual o grau de stress que os atendentes sofrem durante a jornada de trabalho. E verificar que há várias possibilidades de se conseguir amenizar os riscos causados pelo estresse sendo ele físico ou mental, com um ambiente mais limpo, ferramentas de trabalho com mais qualidade, entre outras.

Com a possibilidade de tornar o ambiente mais saudável iremos proporcionar ao colaborador qualidade de vida para que ele possa trabalhar mais motivado e entender que há várias estratégias que podem influenciar tanto o comportamento dos indivíduos como os resultados por eles alcançados que são de extrema importância para a organização.

REFERENCIAS

ALVAREZ, G. E.; FERNÁNDEZ, R. L. **El síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional.** *Revisión de Estudios - Revista Assoc. Esp. Neuropsiquiatria*, 11(39):257-265, 1991.

BATT, R.; DOELLGAST, V.; KWON, H. **The U.S. call center industry 2004: national benchmarking report.** Ithaca: Cornell University, 2004

CALAIS, Sandra Leal; ANDRADE, Livia Márcia Batista de; LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. Diferenças de sexo e escolaridade na manifestação de Stress em adultos jovens. **Psicol. Reflex. Crit.**, Porto Alegre, v. 16, n. 2, 2003.

COUTO, H. de A. Stress e qualidade de vida do executivo. In: **Stress e qualidade de vida do executivo**. Rio de Janeiro: Cop, 1987.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio Janeiro: Elsevier, 1999.

EVERLY, G. S. **A clinical guide to the treatment of the human stress response**. New York. Plenum Press. 1989.

FRANÇA, A. C. L.; Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. **Revista Brasileira de Medicina Psicossomática**. Rio de Janeiro, vol. 1, nº 2, p. 79-83, abr./mai./jun.1997.

FREUDENBERGER, H. J. (1974). **Staff burnout**. *Journal of Social Issues*, 30 (1):159-165, 1974.

HOFFMANN, J.P.; SU, S.S. **Stressful life events and adolescent substance use and depression conditional and gender differentiated effects**. *Substance Use Misuse*. 33 (11) p.2219-2262.1998.

LAZARUS, R.S., FOLKMAN, S. **Stress, appraisal and coping**. Nova Iorque: Springer. 1984.

LETVAK, S., & BUCK, R. **Factors influencing work productivity and intent stay in nursing**. *Nursing Economics*, 26, 158,165, 2008.

LIPP, M. E. N.; **Crianças estressadas: Causas, sintomas e soluções**. Campinas, SP: Papirus, 2000.

LIPP, M. E. N, organizador. **Stress: conceitos básicos**. In: Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco. Campinas: Papirus; 1996. p.17-28.

LIPP, M. E. N.; **Pesquisas sobre stress no Brasil – Saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas, SP: Papirus, 1996.

MACHADO, S. **O direito à proteção ao meio ambiente de trabalho no Brasil**. São Paulo: LTR, 2001.

ROBBINS, S. P., 1943 – **Comportamento Organizacional**. Tradução técnica Reynaldo Marcondes. – 11. Ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROSSI, A. M. **Autocontrole: nova maneira de controlar o estresse**. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1994.

SARDÁ JUNIOR, J. J. ; LEGAL, E. J. ; JABLONSKI JUNIOR, S. J. **Estresse: conceitos, métodos, medidas e possibilidades de intervenção**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004 (Coleção avaliação em psicologia).

TAMAYO, A. (Org.) (2004). **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed Editora

TANGANELLI, M. S.; O treino de controle do stress aplicado a mulheres. In: LIPP, M. E. N. (Org.). **Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 209-214, 2003.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de vida no trabalho**: origem, evolução e perspectivas. (artigo). Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 08, nº. 1, janeiro/março, 2001.