



26º Congresso de Stress da ISMA-BR  
(International Stress Management Association)  
28º Fórum Internacional de Qualidade  
de Vida no Trabalho

18º Encontro Nacional de Qualidade  
de Vida na Segurança Pública  
18º Encontro Nacional de Qualidade  
de Vida no Serviço Público



## “O QUE ME ESTRESSA”: OS PRINCIPAIS FATORES ESTRESSORES DO DIA A DIA DOS EMPREGADOS DE UMA EMPRESA DE CALL CENTER.

Frederico Cardoso de Faria – PPGA da PUC Minas

Carolina Maria Mota Santos – PPGA da PUC Minas

O estresse no ambiente de trabalho é um problema que impacta profissionais de diversas áreas, influenciando sua rotina cotidiana. A constante exposição a pressões e exigências na busca por resultados muitas vezes não é acompanhada por recursos adequados, boas condições de trabalho ou compatibilidade entre as funções desempenhadas e as capacidades individuais, gerando situações que afetam tanto a vida profissional quanto pessoal dos trabalhadores. Para Ricci e Rachid (2013) a natureza da tarefa do Call center é realizada de forma a tirar o máximo dos funcionários. É um ambiente com ritmo acelerado de trabalho e ligações constantes. Diante destas questões, o objetivo desse artigo foi identificar a existência de fatores estressores no ambiente organizacional de uma grande empresa de Call Center. A unidade de análise foi constituída por 16 empregados de uma empresa de Call Center com idade entre 22 e 35 anos, sendo 5 homens e 11 mulheres. Todos os participantes são de Juazeiro do Norte, Ceará. Foram identificados alguns estressores que impactam a rotina laboral. A pesquisa empírica foi conduzida no ano de 2025 e é caracterizada com qualitativa e descritiva (Yin, 2010). Para a coleta de dados foi adotada a entrevista semiestruturada. A definição da quantidade de entrevistas seguiu o critério de saturação teórica, que ocorre quando os dados coletados começam a se repetir ou quando a incorporação de novas informações à teoria torna-se mínima (Bauer & Gaskell, 2002). A estratégia de análise de dados adotada foi a análise de conteúdo (Bardin, 2009). O estudo revelou que a **relação entre chefia e subordinados** é um dos principais fatores de estresse na organização. Essa dinâmica se torna problemática quando falta envolvimento por parte da chefia para ajudar os funcionários a atingirem metas, segundo alguns entrevistados. Além disso, o uso de ameaças e a criação de um ambiente de medo aumentam o nível de tensão. Outro fator refere-se à própria **natureza da tarefa** desempenhada. Muitos entrevistados demonstraram insatisfação com o trabalho, considerando-o repetitivo e desgastante. A rotina de lidar com cobranças, clientes difíceis, metas e procedimentos rígidos é percebida como um grande estressor. A **convivência entre colegas** também foi apontada como uma fonte de estresse. A competição interna para demonstrar superioridade gera um clima desgastante e prejudica as relações interpessoais. A **postura da chefia** foi outro fator identificado. A falta de preparo e de apoio da gestão é uma constante na percepção dos entrevistados. A ausência de acompanhamento adequado e de direcionamento cria um ambiente de descontentamento. A **meta abusiva** é uma fonte de estresse e o medo de demissão ronda os atendentes que ficam preocupados quando não conseguem atingir as metas propostas. Este aspecto corrobora Vilela e Assunção (2004) ao apontarem os programas de produtividade no teleatendimento que são estruturados com foco excessivo na individualização do desempenho. **Os clientes** também são um fator estressor para os empregados do Call center, pois esses atendentes são avaliados por notas ao final de cada ligação. Relatos de atitudes de desrespeito com os operadores foram ressaltados por eles. Este estudo contribui ao apresentar as percepções de trabalhadores sobre o estresse em seu ambiente de trabalho e o detalhamento destes fatores pode ser uma informação relevante para auxiliar o direcionamento de estudos futuros. O presente estudo, alicerçado em uma pesquisa qualitativa, tem a limitação de contar com um recorte territorial e com a limitação de entrevistar trabalhadores de apenas uma filial de uma empresa de Call Center.

**Palavras-chave:** Estresse ocupacional. Estressores. Call Center.

### REFERÊNCIAS

- BAUER, M. W.; GASKELL, G. Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático. 2. ed. Petrópolis: Editora Vozes Limitada, 2017.
- BARDIN, L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70, 2009.
- BÖCKERMAN, P.; ILMAKUNNAS, P. The job satisfaction-productivity nexus: a study using matched survey and register data. *Industrial & Labor Relations Review*, v. 65, n. 2, p. 244-262, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1177/001979391206500203>
- RICCI, M. G.; RACHID, A. Relações de trabalho no serviço de teleatendimento. *Gestão da Produção*, v. 20, n. 1, p. 192-203, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gp/a/hSSCh7R6DjnpNdNsjtTBhhXK/?format=pdf&lang=pt>
- SELYE, H. Stress: a tensão da vida. 2. ed. São Paulo: IBRASA, 1965.
- VILELA, L. V. O.; ASSUNÇÃO, A. A. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 20, n. 4, p. 1069-1078, 2004
- YIN, R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.