

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO
TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL
PROFESSOR RODOLPHO JOSÉ DEL GUERRA
TÉCNICO EM SEGURANÇA DO TRABALHO**

**AISLA VITÓRIA DOS REIS LONGUINI
CARLOS EDUARDO ALEXANDRE CASSIANO
DAVID FERREIRA CARDOSO DA SILVA JÚNIOR
ÉRICLES DE MOURA SILVA
JEFFERSON LEANDRO CEZARIO FIDELIS
PAULO SÉRGIO JUNQUEIRA SILVEIRA**

**ANÁLISE DE RISCOS PSICOSSOCIAIS NO AMBIENTE DE
TRABALHO**

**São José do Rio Pardo
2025**

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO
TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL
PROFESSOR RODOLPHO JOSÉ DEL GUERRA
TÉCNICO EM SEGURANÇA DO TRABALHO**

**ANÁLISE DE RISCOS PSICOSSOCIAIS NO AMBIENTE DE
TRABALHO: IMPACTOS NA SAÚDE MENTAL DO TRABALHADOR
DO TELEMARKETING**

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Segurança do
Trabalho em 07/2025 da Escola Técnica
Estadual Rodolpho José Del Guerra,
como requisito parcial para a obtenção do
título de técnico em Segurança do
Trabalho.**

São José do Rio Pardo

2025

AGRADECIMENTOS

Agradecemos, primeiramente, a Deus, por nos conceder saúde, perseverança e sabedoria ao longo dessa jornada acadêmica.

Aos nossos familiares, pelo apoio, compreensão e incentivo constante em todos os momentos.

Ao nosso orientador, Professor Leandro Baldo Castro, pela dedicação, orientação e paciência durante o desenvolvimento deste trabalho e a coordenadora do curso Técnico em Segurança do Trabalho, a Professora Liliane Blaya Martinez Biffe, por nos acompanhar durante o curso.

Aos professores e colaboradores do curso, que contribuíram com seus ensinamentos e experiências.

E aos colegas e amigos que estiveram ao nosso lado nessa caminhada, oferecendo apoio, sugestões e motivação.

A todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste TCC, o nosso sincero agradecimento!

RESUMO

O presente estudo analisa os riscos psicossociais no setor de *telemarketing*, agravados pelos avanços tecnológicos e pelas exigências do ambiente laboral. O objetivo é compreender como esses fatores afetam a saúde mental dos trabalhadores e propor estratégias de gestão que promovam um ambiente mais saudável. A pesquisa foi desenvolvida por meio de revisão bibliográfica e aplicação de formulários online (método quantitativo e qualitativo) com operadores do setor. Os resultados esperados apontam a necessidade de práticas gerenciais mais humanas para reduzir o estresse, a ansiedade e o *burnout*.

Palavras-chave: riscos psicossociais, telemarketing, saúde mental, gestão, estresse.

ABSTRACT

This study analyzes psychosocial risks in the telemarketing sector, which have been intensified by technological advancements and the demands of the work environment. The objective is to understand how these factors affect workers' mental health and to propose management strategies that promote a healthier workplace. The research was conducted through a literature review and the application of online questionnaires (quantitative and qualitative methods) with sector operators. The expected results highlight the need for more human-centered management practices to reduce stress, anxiety, and burnout.

Keywords: psychosocial risks, telemarketing, mental health, management, stress.

Sumário

1. INTRODUÇÃO	8
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	10
2.1. Riscos Psicossociais	10
2.1.2. Fatores psicológicos no ambiente de trabalho	11
2.1.3. Fatores sociais e suas implicações	12
2.1.4. Contexto do setor de telemarketing	14
2.1.5. Atividades de telemarketing de acordo com a CBO	14
2.2. ANEXO II da NR 17	16
2.2.1. Exigências Psicológicas	16
2.2.2. Controle sobre o Trabalho	16
2.2.3. Suporte Social no Trabalho	17
2.2.4. Ambiente de Trabalho e Condições Psicossociais	17
2.2.5. Relações Interpessoais e Clima Organizacional	18
2.2.6. Carga de Trabalho e Prazo de Execução	18
2.2.7. Treinamento e Prevenção de Problemas Psicossociais	19
2.3. Análise do Ambiente de Trabalho em Telemarketing	19
2.3.1. O Setor do Telemarketing	19
2.3.2. Características do setor	20
2.3.3. Condições de trabalho e organização	20
2.3.4. Relações interpessoais e comunicação	23
2.4. Consequências x Riscos Psicossociais	24
2.4.1. Estresse ocupacional	24
2.4.2. Ansiedade e depressão	25
2.4.3. Assédio moral e suas consequências	26

2.4.4. Burnout e suas implicações.....	28
3 METODOLOGIA.....	31
3.1. Objetivo da Pesquisa	31
3.2. Tipo de Pesquisa	31
3.2. População de Amostra.....	32
3.3. Instrumento e Coleta de Dados	32
3.4. Análise de Dados.....	32
4. RESULTADOS	33
4.1. O Perfil dos Trabalhadores do Telemarketing	33
4.2. A Jornada e Remuneração	35
4.3. Informações sobre a Saúde.....	36
4.4. Depoimentos	42
5. PROPOSTAS DE INTERVENÇÃO	44
5.1. Medidas de prevenção e controle.....	44
5.2. Programas de apoio psicológico	44
5.3. Melhorias nas condições de trabalho.....	45
CONSIDERAÇÕES FINAIS	47
REFERÊNCIAS.....	48

1. INTRODUÇÃO

O ambiente de trabalho está em constantes mudanças, sendo o principal propulsor os avanços tecnológicos, impactando a forma de executar o trabalho e a convivência em sociedade, o *telemarketing* é um dos principais setores afetados. O atual cenário proporciona o desenvolvimento de novas adversidades e riscos psicossociais, onde se faz necessário efetuar uma análise clínica e prudente dos fatores psicológicos e sociais, e como podem impactar de forma danosa a saúde dos colaboradores, em especial a mental.

A inclusão dos riscos psicossociais na Gestão de Riscos Ocupacionais, decretada por meio da Portaria MTE nº 1.419 de 2024, reforça a crescente preocupação com os impactos psicológicos e sociais no ambiente de trabalho, em particular em setores de alta demanda como *telemarketing*.

O presente estudo, intitulado "Análise De Riscos Psicossociais no Ambiente de Trabalho: Impactos da Saúde Mental do Trabalhador do *Telemarketing*", explora como as constantes mudanças tecnológicas impactam o bem-estar no ambiente laboral. Segundo Davenport (2018), é de extrema importância abordar este tema, pois embora a tecnologia esteja aliada a eficiência e surgimento de novas oportunidades, por outro lado, pode gerar estresse e afetar a saúde dos colaboradores.

Conforme Cavalcante e Lima (2019), a pressão constante, as altas demandas por metas e carência de amparo emocional no ambiente de trabalho são fatores psicossociais os quais contribuem para o desgaste emocional dos colaboradores do *telemarketing*. A somatória de longas jornadas e o estresse causado pelo trabalho, além de causadores de esgotamento mental, são fatores de riscos para o desenvolvimento de transtornos como, ansiedade, depressão e síndrome de burnout (Dornelles e Nascimento, 2021). A combinação desses fatores pode fazer com que os trabalhadores se sintam inseguros e com autonomia insuficiente para atender às demandas do ambiente.

Portanto, a análise dos riscos psicossociais neste contexto é fundamental, com intuito de compreender as condições que afetam a saúde dos trabalhadores e

encontrar medidas eficazes para controlar esses riscos. Segundo Martins e Oliveira (2020), na atividade de *telemarketing*, as condições de trabalho são agravadas por práticas de gestão desastrosas, como a violência psicológica e uma sobrecarga emocional que impacta diretamente não só sobre o desempenho, mas também para o bem-estar dos trabalhadores. Com base nessas premissas, o estudo pretende examinar as condições psicossociais do *telemarketing* para contribuir à introdução de estratégias (medidas práticas) que melhorem a vida profissional dos trabalhadores, bem como propiciar-lhes um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

A análise dos fatores psicossociais no *telemarketing* não se prende apenas em identificar situações prejudiciais à saúde, mas também propor soluções que tendam a modificar o ambiente de trabalho em um espaço mais balanceado onde a saúde mental dos colaboradores seja preservada e zelada. Este estudo será conduzido por meio de pesquisas bibliográficas e de pesquisa quantitativa e qualitativa, utilizando formulários online direcionados a operadores de *telemarketing* de a empresas do setor.

O objetivo do estudo é refletir sobre a importância de práticas gerenciais que promovam o bem-estar dos trabalhadores do *telemarketing*, garantindo um ambiente de trabalho mais seguro e saudável.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Riscos Psicossociais

2.1.1. Os riscos psicossociais

Os riscos psicossociais referem-se a fatores no ambiente de trabalho que podem impactar negativamente a saúde psicológica, emocional e física dos trabalhadores. Eles estão relacionados às condições organizacionais, ao conteúdo do trabalho e às relações interpessoais no local de trabalho, e podem provocar estresse, exaustão emocional, ansiedade, depressão e outras consequências para o bem-estar dos funcionários.

Esses riscos são geralmente desencadeados por condições como sobrecarga de trabalho, falta de controle sobre as atividades, demandas conflitantes, comunicação ineficiente, assédio, bullying e a falta de suporte social. A falta de equilíbrio entre vida profissional e pessoal, além de expectativas desproporcionais por parte da organização, também pode contribuir para o desenvolvimento de riscos psicossociais.

Diferente dos riscos físicos ou mecânicos, que são mais facilmente identificáveis, os riscos psicossociais tendem a ser mais sutis e, muitas vezes, difíceis de mensurar. No entanto, seus efeitos podem ser tão prejudiciais quanto os riscos físicos, já que afetam diretamente a saúde mental e a produtividade dos trabalhadores, além de aumentar o absenteísmo e a rotatividade de pessoal. (GALASSO,2005).

2.1.2. Fatores psicológicos no ambiente de trabalho

Fatores psicológicos, como estresse, motivação e relacionamentos interpessoais, têm um impacto significativo na produtividade e na satisfação profissional.

Até a década de 60, os estudos de saúde e trabalho voltavam-se primordialmente para a avaliação da exposição dos trabalhadores a riscos de natureza física, química e biológica presente no ambiente de trabalho. A partir de então, passou-se a observar que outros fatores presentes no trabalho - chamado de fatores psicossociais - também constituíam ameaça potencial à saúde dos trabalhadores.

Um dos principais fatores é a sobrecarga de trabalho, que se refere ao excesso de demandas impostas aos trabalhadores, tanto em volume quanto em complexidade. Quando os indivíduos são pressionados a cumprir tarefas em prazos irrealistas ou sob condições de trabalho intensas, isso pode levar ao esgotamento mental e físico. Segundo Dejours (2004), a sobrecarga e as condições adversas no trabalho são determinantes para o desenvolvimento do estresse ocupacional, o que pode resultar em quadros graves de esgotamento emocional e *burnout*. O estresse crônico, causado por demandas excessivas e falta de recursos para lidar com elas, é uma das principais causas de doenças relacionadas ao trabalho.

O *burnout* é uma condição de esgotamento emocional e físico que afeta a saúde mental e o desempenho dos trabalhadores. Em *call centers*, onde a repetição de tarefas e o contato constante com clientes insatisfeitos são comuns, os operadores estão particularmente vulneráveis a esse fenômeno (Maslach & Leiter, 2016). Os sintomas incluem exaustão, despersonalização e uma sensação de desvalorização do trabalho realizado, o que pode levar a uma queda significativa na qualidade do atendimento ao cliente (Leiter & Maslach, 2004).

Além disso, uma pesquisa de Bakker, Demerouti e Schaufeli (2003) sobre o modelo de Job Demands-Resources (JDR) sugere que a escassez de recursos (como apoio da liderança e feedback positivo) em ambientes de alta demanda pode agravar a sensação de burnout entre os colaboradores. A falta de estratégias de

enfrentamento eficazes e o suporte inadequado contribuem para um ciclo vicioso de estresse e insatisfação no trabalho.

A falta de autonomia também é um fator importante. Quando os trabalhadores têm pouco controle sobre como, quando e de que forma realizam suas atividades, a sensação de impotência aumenta, o que pode agravar o estresse. Segundo o modelo de demanda-controle de Karasek (1979), a combinação de alta demanda no trabalho com baixo controle sobre as decisões é uma das principais causas de estresse ocupacional. Ter autonomia para tomar decisões e organizar o próprio trabalho está associado a uma melhor saúde psicológica e maior satisfação no trabalho.

Além disso, a falta de reconhecimento no trabalho é um dos fatores que mais afetam o bem-estar psicológico. Quando os esforços e conquistas dos trabalhadores não são reconhecidos ou valorizados, isso pode levar à frustração, desmotivação e baixa autoestima. Segundo Souza e Kilimnik (2011), o reconhecimento é fundamental para a motivação e a retenção dos funcionários, pois oferece um feedback positivo sobre seu desempenho e importância dentro da organização.

A insegurança no emprego, especialmente em contextos de instabilidade econômica ou de reestruturações organizacionais, também é um fator de grande impacto psicológico. O medo de perder o emprego pode gerar ansiedade crônica, afetando tanto a saúde mental quanto o desempenho dos trabalhadores (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

2.1.3. Fatores sociais e suas implicações

Os fatores sociais no ambiente de trabalho são elementos cruciais que afetam diretamente o bem-estar e a saúde mental dos trabalhadores. Eles englobam a qualidade das relações interpessoais, o estilo de liderança, a cultura organizacional e o nível de suporte oferecido aos funcionários. Quando essas relações são disfuncionais, as consequências podem ser graves tanto para os trabalhadores quanto para a empresa.

As relações interpessoais no trabalho, especialmente entre colegas e gestores, têm um impacto significativo no clima organizacional. Conflitos constantes, assédio moral ou a falta de cooperação podem gerar estresse, ansiedade e até depressão. Por outro lado, um ambiente de apoio mútuo e respeito fortalece o vínculo entre os trabalhadores, aumentando a satisfação e a produtividade.

A habilidade de gerenciar emoções, tanto próprias quanto dos clientes, é crucial em *call centers*. A inteligência emocional, conforme Salovey e Mayer (1990), envolve a capacidade de perceber, usar, entender e regular emoções de maneira eficaz. Em ambientes de trabalho de alto estresse, como os de *telemarketing*, a inteligência emocional é essencial para evitar reações impulsivas e manter um alto nível de empatia durante o atendimento ao cliente.

Pesquisas realizadas por Goleman (1995) apontam que os profissionais com alta inteligência emocional consegue lidar melhor com o estresse, reduzindo os impactos negativos no seu desempenho e saúde mental. Em *call centers*, isso pode traduzir-se em um atendimento mais eficiente e em um menor risco de burnout.

O estilo de liderança também é determinante. Líderes autoritários, que não incentivam o diálogo ou a participação dos trabalhadores, tendem a criar um ambiente de insegurança e medo. Isso afeta a motivação e a saúde emocional dos funcionários. Em contrapartida, líderes que são acessíveis e capazes de oferecer suporte criam um ambiente de confiança, onde os trabalhadores se sentem valorizados e mais engajados.

Outro ponto importante é o suporte social. Quando os funcionários sentem que não têm com quem contar, seja em termos de ajuda nas tarefas ou apoio emocional, o trabalho pode se tornar um peso emocional, levando ao isolamento e ao aumento do estresse. A falta de suporte pode agravar os efeitos de outros fatores de risco psicossociais, como a sobrecarga de trabalho ou a falta de autonomia.

Esses pontos são fundamentados em teorias de autores como Karasek (1979), que propôs o modelo de demanda-controle, Dejours (2004), que abordou a psicopatologia do trabalho, Limongi-França (2007), que estudou a qualidade de vida no trabalho, e Souza e Kilimnik (2011), que destacaram a importância do reconhecimento no ambiente laboral. Essas teorias explicam como fatores sociais podem afetar diretamente a saúde mental e a produtividade dos trabalhadores.

2.1.4. Contexto do setor de telemarketing

A expressão "*telemarketing*" refere-se à prática de usar o telefone como meio para vender produtos, promover serviços ou conduzir pesquisas de opinião. Essa abordagem se destaca por permitir uma interação direta e pessoal com os clientes, o que facilita a troca de informações e o esclarecimento de dúvidas. Com o passar do tempo, o *telemarketing* evoluiu, incorporando novas tecnologias e estratégias, tornando-se uma ferramenta fundamental na comunicação entre empresas e consumidores. Essa interação não apenas ajuda a impulsionar as vendas, mas também a construir relacionamentos mais próximos e duradouros.

O ambiente de trabalho em *telemarketing* é influenciado por uma série de fatores psicossociais que afetam tanto os colaboradores quanto os clientes. Compreender esses fatores é essencial para promover um ambiente saudável e produtivo.

Nos últimos anos, o setor tem enfrentado desafios, como a necessidade de respeitar a legislação de proteção de dados e as demandas por um atendimento mais humanizado. Muitas empresas estão investindo em treinamentos e em tecnologias avançadas, como inteligência artificial, para melhorar a experiência do cliente.

Os profissionais de *telemarketing* frequentemente enfrentam metas rigorosas e a necessidade de manter um alto nível de produtividade. Essa pressão pode resultar em estresse, o que, por sua vez, pode impactar a qualidade do atendimento e a satisfação do cliente. A implementação de práticas que promovam o bem-estar, como pausas regulares e suporte psicológico, é fundamental.

2.1.5. Atividades de telemarketing de acordo com a CBO

De acordo com a CBO, o *telemarketing* abrange uma série de atividades realizadas por profissionais cujo trabalho envolve o uso de telefone ou outras ferramentas de comunicação à distância para oferecer produtos, serviços ou realizar

pesquisas. A CBO 4221 descreve a função de "operador de *telemarketing*", incluindo as atividades de recepção e realização de chamadas, vendas, atendimento ao cliente, e até mesmo cobranças e atualização cadastral. A CBO detalha ainda que esses profissionais devem possuir habilidades comunicativas e capacidade de negociação, além de estar preparados para lidar com um grande volume de chamadas e uma demanda intensa.

A CBO também enfatiza que, além das competências técnicas, os trabalhadores de *telemarketing* precisam ter uma série de habilidades comportamentais, como a empatia, a paciência e o autocontrole, características essenciais para lidar com a diversidade de situações que surgem durante os atendimentos. Dessa forma, o perfil do trabalhador de *telemarketing*, segundo a CBO, é multifacetado, exigindo uma combinação de destreza técnica e habilidades interpessoais, com foco no resultado e no atendimento eficaz ao cliente.

O *telemarketing*, conforme descrito pela CBO, é uma profissão multifacetada e essencial para o funcionamento de diversos setores da economia brasileira. No entanto, para que esse trabalho seja mais valorizado, é necessário que as empresas se atentem às necessidades de seus colaboradores, promovendo ambientes mais saudáveis e mais humanizados. Isso não só beneficia os trabalhadores, mas também resulta em um melhor atendimento ao cliente, o que pode ser um diferencial competitivo significativo.

À medida que o mercado de *telemarketing* se adapta às novas demandas tecnológicas e sociais, espera-se que as práticas de gestão e as condições de trabalho sigam em direção a um modelo mais equilibrado e humanizado. A CBO, ao refletir essas mudanças no mercado de trabalho, pode servir como um guia importante para a reestruturação desse setor, promovendo uma integração mais eficaz entre as necessidades empresariais e o bem-estar dos trabalhadores.

Portaria nº 397, de 9 de outubro de 2002.

2.2. ANEXO II da NR 17

O Anexo II da NR 17, é destinado a ergonomia laboral, um dos principais focos é a prevenção de distúrbios psicossociais. A NR 17 pertence às Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, onde sua função é definir orientações visando garantir condições adequadas que reduzam os riscos à saúde mental e ao bem-estar dos trabalhadores. O anexo assegura que os fatores psicossociais, como estresse, sobrecarga de trabalho, e relações interpessoais, geram alto impacto na saúde dos trabalhadores.

2.2.1. Exigências Psicológicas

O Anexo define orientações sobre o ambiente de trabalho, onde é necessário o desenvolvimento de um espaço caracterizado em evitar exigências psicológicas excessivas, como pressão frequente, cobranças absurdas, ou sobrecarga de tarefas. Um cenário com elevados níveis de exigência sem controle adequado de prazos e objetivos como consequência pode gerar estresse ocupacional, uma das principais causas de doenças psicossociais, como a síndrome de burnout.

O índice elevado de pressão no trabalho, sem pausas apropriadas ou ritmo equilibrado, pode levar ao esgotamento mental, ansiedade e depressão. O estresse frequente influencia diretamente a produtividade, o desempenho, a criatividade e o bem-estar, sendo capaz, a longo prazo, de causar danos à saúde mental. A norma orienta que as empresas implementem métodos que distribuam de maneira justa as tarefas e garantam condições de trabalho equilibradas.

2.2.2. Controle sobre o Trabalho

O controle sobre o trabalho se caracteriza como uma das principais preocupações da norma. A autonomia na performance das suas funções e a possibilidade de tomada de decisões relacionadas a sua atividade são significativas

para amenizar o impacto dos fatores psicossociais. Uma vez que o trabalhador se sente no comando de suas tarefas e pode gerenciá-las conforme sua capacidade e ritmo, a percepção de competência e satisfação tende a aumentar.

O descontrole sobre o próprio trabalho, como de atividades altamente padronizadas ou inflexíveis, pode acarretar uma sensação de impotência e frustração. Isso pode dar início a ansiedade e para estresse crônico, que são ocorrer o tratamento correto, pode resultar em doenças mais severas. Ao proporcionar mais autonomia, a empresa cria um ambiente de trabalho mais saudável e inspirador.

2.2.3. Suporte Social no Trabalho

O anexo também ressalta a relevância de um suporte social adequado no ambiente de trabalho. É crucial contar com colegas e líderes que auxiliem o funcionário em suas tarefas e desafios para evitar os impactos negativos de elementos psicossociais. O apoio pode englobar retorno positivo, orientação em tarefas desafiadoras e suporte emocional em situações de tensão.

Este apoio social é um dos principais mecanismos de defesa contra enfermidades mentais ligadas ao ambiente de trabalho. Estar amparado e integrado ao grupo reduz o isolamento e pode reduzir o estresse. Ambientes de trabalho cooperativos, caracterizados por relações positivas entre os colaboradores, levam a funcionários mais contentes e envolvidos.

2.2.4. Ambiente de Trabalho e Condições Psicossociais

O Anexo II da NR 17 sugere que o local de trabalho seja estruturado para prevenir elementos prejudiciais que possam impactar a saúde mental. Isso engloba o controle do ruído, assegurar uma iluminação adequada, proporcionar espaço adequado para deslocamento e dispor os móveis de forma a evitar desconfortos psicológicos. A meta é estabelecer um ambiente que auxilie os funcionários a se

concentrar e reduzir distrações ou desconfortos que possam afetar o bem-estar emocional.

Condições de trabalho desconfortáveis, ruidosas ou mal iluminadas podem provocar irritação, esgotamento mental e problemas de foco. Ademais, ambientes sem privacidade ou repletos de estímulos podem intensificar o estresse e a sensação de inquietação, impactando a qualidade de vida.

2.2.5. Relações Interpessoais e Clima Organizacional

O anexo ressalta a importância de promover um ambiente de trabalho onde as relações entre os colegas sejam respeitadas. Isso envolve a prevenção de assédio moral e sexual, discriminação e qualquer comportamento hostil que possa comprometer a saúde mental. Ambientes de trabalho tóxicos e relações desagradáveis representam um alto risco para questões de saúde mental, tais como depressão e ansiedade.

Conflitos no ambiente profissional, como assédio ou discriminação, podem provocar graves danos à saúde mental, gerando um ambiente prejudicial. A organização precisa adotar políticas transparentes de respeito e equidade, assegurando que todos se sintam protegidos e apreciados. Isso protege a saúde mental dos empregados e ainda potencializa o trabalho e eficiência do grupo.

2.2.6. Carga de Trabalho e Prazo de Execução

O trabalho em larga escala e o tempo requerido para realizar as tarefas são fatores fundamentais para a saúde mental. Quando a carga de trabalho é alta e os prazos são apertados, sem brecha para imprevistos, o colaborador se sente pressionado, o que pode levar ao estresse crônico. O anexo sugere que as empresas

realizem avaliações regulares para garantir que a quantidade de trabalho esteja alinhada à capacidade do funcionário e que os prazos sejam dentro da realidade.

O excesso de trabalho, especialmente em circunstâncias de prazos apertados e expectativas anormais, pode levar ao esgotamento emocional e físico. As empresas devem alcançar um equilíbrio entre produtividade e qualidade de vida, garantindo que os colaboradores tenham tempo suficiente para desempenhar suas tarefas sem prejudicar sua saúde mental.

2.2.7. Treinamento e Prevenção de Problemas Psicossociais

Por fim, a NR 17 propõe que as empresas ofereçam treinamentos para gestores e colaboradores sobre como gerir o estresse e prevenir complicações psicossociais. Isso inclui a instrução sobre como lidar com situações de pressão, identificar sinais de estresse no ambiente de trabalho e promover uma cultura de apoio e bem-estar.

Inicia-se pela conscientização sobre a prevenção de problemas psicossociais. O treinamento auxilia os colaboradores a identificar indícios de estresse e ansiedade e a entender como solicitar auxílio. Para os administradores, o treinamento os habilita a reconhecer e gerir questões psicossociais de maneira eficiente, estabelecendo um ambiente de trabalho mais salutar e eficiente.

2.3. Análise do Ambiente de Trabalho em Telemarketing

2.3.1. O Setor do Telemarketing

O setor de *telemarketing* destaca-se como um dos mais emblemáticos ao avaliar as condições laborais em ambientes de alta pressão e exigência, caracterizando-se por rotinas intensas e interação constante com os clientes. Essa análise envolve compreender a dinâmica do trabalho, as condições organizacionais e

o impacto nas relações interpessoais, elementos que influenciam significativamente tanto o desempenho quanto o bem-estar dos colaboradores.

2.3.2. Características do setor

O *telemarketing* é caracterizado pela elevada rotatividade de funcionários, pela necessidade de alcançar metas agressivas e pela pressão constante visando resultados. Os profissionais desse segmento frequentemente enfrentam jornadas extenuantes, com turnos que podem chegar a até 8 horas diárias, muitas vezes distribuídas em escalas abrangendo períodos de alta demanda, como fins de semana e feriados.

A dinâmica de trabalho no *telemarketing* é fortemente direcionada por objetivos. Os operadores são regularmente avaliados com base em métricas de desempenho, como tempo médio de atendimento, volume de chamadas realizadas e taxa de conversão (vendas ou resolução de problemas). Essa pressão por resultados pode criar um ambiente de constante exigência, afetando tanto a performance quanto o bem-estar emocional dos colaboradores.

Estudos indicam que a pressão por metas contribui significativamente para níveis elevados de estresse e o surgimento da síndrome de burnout entre os profissionais do setor. Conforme a pesquisa de De Cuyper et al. (2012), os trabalhadores de *telemarketing* estão mais suscetíveis ao esgotamento emocional devido à contínua demanda por desempenho e à limitação no controle das interações com os clientes.

2.3.3. Condições de trabalho e organização

As condições de trabalho são importantes para a implantação de condições adequadas para o acontecimento do trabalho no setor de *telemarketing*. Os funcionários necessitam de vários fatores para desenvolver seus trabalhos da maneira

correta. Como visto anteriormente, os colaboradores devem ser a maior fonte de investimento, pois quando se aposta neles os resultados são mais ágeis, assertivos e contínuos. Sendo assim, o quadro de funcionários tem de ser bem liderado, motivado e com condições essenciais para execução de suas atividades laborais.

Domenico (2014) relata que o capital humano precisa ser estimulado para desenvolver suas competências. Diante disto, várias condições que a empresa oferece ao trabalhador faz com que ele execute adequadamente aquilo que é o seu dever. Quando se trata de condições que são fornecidas ao trabalhador, não se está referindo simplesmente à remuneração, salário e benefícios, mas também um conjunto de recursos materiais e equipamentos que permitem o acontecimento do trabalho.

A organização do trabalho não é só o espaço físico, mais também a cultura da empresa, a preocupação com o ambiente organizacional é antiga, assim como a preocupação com a motivação, contentamento e necessidades dos funcionários, assim, busca-se um equilíbrio no local de trabalho, criando um ambiente onde os funcionários se sintam confortáveis para desempenhar suas funções, com a motivação adequada, influências positivas e reconhecimento pelas tarefas realizadas.

A percepção do colaborador sobre o ambiente organizacional é conhecida como clima organizacional, de seu ambiente corporativo, portanto, cada membro da equipe deve trabalhar de maneira individualizada, possuindo diferentes percepções, daí a importância da preocupação, é crucial para o sucesso das empresas como um todo, não é apenas alguns que se sentem contentes com o tempo, mas todos unidos com parceria, isso requer a realização de pesquisas e estudos, aperfeiçoados e alinhados ao que a organização deseja para seus funcionários.

As empresas que tomam tais atitudes como a organização, para que possam entender os fatores que influenciam, de forma positiva ou negativa, e planejar ações, que fomentam uma maior satisfação e rendimento nos trabalhadores e envolvidos no clima organizacional, e é o foco principal de estudos, os entendimento das necessidades e inquietações das pessoas e seus familiares, para compreender a importância dos estudos do clima organizacional é Inicialmente o tema e crucial ter conhecimento sobre a história, das pesquisas no campo.

As companhias com um ambiente de trabalho propício atraem grandes profissionais e potenciais talentos, já que eles terão seu trabalho valorizado e a garantia de trabalhar em um ambiente estimulante que permite a ascensão no mercado de trabalho, existem diversos elementos que afetam o ambiente organizacional, incluindo a motivação, as formas de liderança, a comunicação, flexibilidade entre outros.

Segundo Cavalcante (2008) a importância na performance das empresas, ou, se uma empresa tem um produto razoavelmente bom, não será tal produto consumido pelo mercado, as organizações são as pessoas que nelas operam, é a força de trabalho, as pessoas que dão sustentação a uma produção constante e de qualidade, e é aí que o entendimento do que motiva os indivíduos, os grupos e o relacionamento, as organizações são as pessoas que nelas operam, é a força de trabalho, as pessoas que dão sustentação a uma produção constante e de qualidade, e é aí que o entendimento do que motiva os indivíduos, os grupos e o relacionamento da empresa com seu ambiente, sendo essa área que chama-se comportamento organizacional.

De acordo com Bispo (2006), os indicadores são sinais de que o clima está favorável ou desfavorável; eles fornecem elementos para descoberta das causas que estão afetando positiva ou negativamente a empresa. Complementando a afirmação do autor, Luz (2003) cita os mesmos como *turnover* ou rotatividade, pichações, avaliação de desempenho, greves, conflitos interpessoais e interdepartamentais.

O clima organizacional no Setor de *telemarketing* é um dos fatores chave para o sucesso das empresas, o clima organizacional é um elemento fundamental para o sucesso dos *telemarketings*. Um ambiente saudável e motivador é essencial para engajar os colaboradores e alcançar os objetivos da empresa. Ao entender e valorizar o clima organizacional, as empresas de *telemarketing* podem melhorar a produção e a produtividade, desenvolver equipes motivadas e alinhadas, aumentar a satisfação dos colaboradores e clientes, alcançar excelentes resultados.

É imprescindível que as empresas valorizem seus colaboradores, pois eles são essenciais para alcançar os objetivos estratégicos. Com estratégias de gestão eficazes e práticas de valorização, os *telemarketings* podem se destacar no mercado e alcançar o sucesso.

2.3.4. Relações interpessoais e comunicação

As relações interpessoais e a comunicação dentro de um ambiente de *telemarketing* desempenham um papel crucial na formação do clima organizacional. A interação entre colegas de trabalho, supervisores e gerentes pode influenciar diretamente o bem-estar dos colaboradores e sua motivação para desempenhar suas funções.

No que diz respeito à comunicação com supervisores, a gestão de feedback é uma das principais formas de controle no setor. Geralmente, a comunicação é unilateral, com supervisores fornecendo instruções e avaliando o desempenho dos operadores com base nos indicadores de produtividade. Quando o feedback é negativo ou mal transmitido, pode desmotivar e aumentar a pressão sobre os trabalhadores, levando, em alguns casos, a ressentimento e estresse.

Por outro lado, uma boa comunicação interpessoal entre colegas pode ajudar a aliviar a pressão, incentivando a colaboração e o compartilhamento de estratégias para aprimorar o desempenho. No entanto, em ambientes altamente competitivos e com metas rígidas, até mesmo as relações entre colegas podem se tornar tensas, favorecendo disputas internas em vez de cooperação. Isso ocorre especialmente quando o desempenho individual é constantemente comparado, gerando um ambiente de competição nociva.

Portanto, para promover um clima organizacional saudável no *telemarketing*, é fundamental que a comunicação, tanto vertical quanto horizontal, seja clara, respeitosa e aberta ao diálogo. A prática de um feedback construtivo, aliada ao estímulo de relações interpessoais positivas, pode aumentar o engajamento, reduzir o estresse e melhorar significativamente os resultados da equipe. Investir em treinamentos de comunicação assertiva e inteligência emocional, bem como valorizar o trabalho em equipe, são estratégias eficazes para fortalecer o ambiente de trabalho e o bem-estar dos colaboradores.

2.4. Consequências x Riscos Psicossociais

2.4.1. Estresse ocupacional

O estresse ocupacional é a forma no qual o corpo e a mente reagem a pressões e demandas intensas no ambiente de trabalho, sendo proveniente do desequilíbrio entre as demandas do trabalho e a capacidade em às atender de forma eficaz, sobrecarga de tarefas, falta de reconhecimento, conflitos interpessoais ou até mesmo insegurança no emprego. Um pequeno número de tensões pode ser habitual e até mesmo sadia ao trabalhador, entretanto, o estresse demasiado e prolongado pode acarretar sérios problemas físicos e mentais, afetando sua saúde geral e eficiência no trabalho. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), o estresse no ambiente de trabalho é um dos maiores problemas de saúde pública na atualidade devido às suas repercussões sobre a saúde e a qualidade de vida dos trabalhadores e também a produtividade da empresa.

Os causadores do estresse no trabalho são variados, podendo ser agrupados em três grandes categorias: organizacionais, individuais e interpessoais.

Segundo Karasek (1979) e Leiter e Maslach (2004) os fatores organizacionais está relacionado a estrutura do trabalho, como a sobrecarga, escassez nos recursos, a falta de segurança no emprego, a falta de amparo da administração e as constantes mudanças nas empresas, além da tensão gerada por cobranças de resultados e falta de autonomia. Por outro lado, conforme Karasek (1979) e Leiter e Maslach (2004) os fatores individuais incluem características pessoais, como baixa autoestima e dificuldades para lidar com problemas. Essas questões podem deixar a pessoa mais vulnerável ao estresse, especialmente se ela já tem tendências à ansiedade ou depressão, afirmam Kabat-Zinn (1990) e Lazarus e Folkman (1984). Por fim, de acordo com Cohen e Wills (1985) e Leiter e Maslach (2004) os fatores interpessoais estão ligados à qualidade dos relacionamentos no trabalho. Relações tensas, falta de comunicação clara, pouca colaboração e muita competição podem tornar o ambiente de trabalho bem estressante.

O estresse de longo prazo faz mal para a saúde do corpo e da mente. Pode gerar problemas como doenças do coração, pressão alta, não dormir bem e dores. Também deixa o sistema de defesa do corpo fraco, e as pessoas pegam mais infecções. Na mente, muito estresse pode causar depressão, ansiedade, burnout e até estresse após um trauma. Isso faz a pessoa se sentir sem poder e sem controle, ainda mais no trabalho. Esses problemas também baixam a produtividade, pois fica mais difícil focar, aumenta os erros e tira a criatividade. Com o tempo, isso pode levar a muitas faltas e até pessoas saindo do emprego.

2.4.2. Ansiedade e depressão

Os transtornos de ansiedade e depressão têm se tornado cada vez mais rotineiros nos mais diversos meios da sociedade, no âmbito profissional não é exceção, isto pode ocorrer por meio de infinitos fatores, sejam de origem interna ou externa. No setor de *telemarketing*, as condições adversas de trabalho específicas, como as exigências da produtividade, a falta de autonomia, o isolamento social e o desequilíbrio entre a vida pessoal e profissional, são características que podem intensificar o desenvolvimento desses transtornos mentais entre os trabalhadores.

Segundo Ferreira e Silva (2020) a pressão por atingimento de metas, como, por exemplo, o tempo médio de atendimento e o número de chamadas efetuadas, é uma das principais causas de estresse no ambiente de trabalho de *telemarketing*. Esse ritmo acelerado e o monitoramento frequente da performance geram um local de trabalho estressante. A falta de controle sobre o fluxo de trabalho e a sensação de que as metas são inatingíveis podem levar os trabalhadores ao desenvolvimento de transtornos de ansiedade, como o transtorno de ansiedade generalizada, e transtornos depressivos, sentimentos estes que, normalmente, caminham junto do esgotamento emocional e da frustração, sendo que o estresse crônico, ocasionado pela sobrecarga de tarefas, é uma das principais causas desses transtornos.

Silva e Costa (2019) afirmam que, no *telemarketing*, os trabalhadores enfrentam um ambiente impessoal, sem liberdade para tomar decisões. Eles lidam o tempo todo com clientes insatisfeitos, o que pode fazer com que se sintam incapazes.

Essa falta de controle sobre o próprio trabalho e o ambiente de trabalho despersonalizado aumentam o estresse emocional, podendo levar a sintomas de depressão, ansiedade e sentimento de impotência e desvalorização.

Outro aspecto crítico é o isolamento social, uma característica comum no setor de *telemarketing*. Muitos trabalhadores passam longas horas em cubículos ou estações de trabalho individuais, com pouco ou nenhum contato com colegas ou supervisores, o que pode levar a uma sensação de solidão. Esse isolamento não apenas afeta a saúde mental, mas também contribui para a percepção de falta de apoio emocional no ambiente de trabalho. A ausência de interação social e de suporte entre colegas pode agravar os sintomas de ansiedade e depressão, uma vez que o trabalhador se sente cada vez mais desconectado e sem recursos emocionais para lidar com as pressões do dia a dia (Souza & Almeida, 2021).

Além do que, as longas jornadas de trabalho e a carga emocional imposta aos trabalhadores no atendimento ao cliente comprometem o equilíbrio da vida profissional com a vida pessoal, de modo que a falta de tempo para o lazer ou a convivência em sociedade, mostrou-se um aspecto significativo para a origem dos transtornos mentais. Ao sacrificar a sua vida pessoal para atender as suas obrigações profissionais, os trabalhadores tendem a experimentar uma amplificação da exaustão mental e emocional, intensificando os sintomas depressivos. Com efeito, o desequilíbrio entre vida profissional e pessoal gera o esgotamento e a sensação de falta de sentido, típicos da depressão e da ansiedade (Oliveira & Santos, 2018).

Em suma, as condições de trabalho no setor de *telemarketing*, como a pressão por resultados, a falta de autonomia, o isolamento social e o desequilíbrio entre a vida pessoal e profissional, são fatores que contribuem diretamente para o aumento de casos de ansiedade e depressão.

2.4.3. Assédio moral e suas consequências

O Assédio Moral é um tipo de violência psicológica prejudicial e persistente, que ocorre no ambiente de trabalho ou em outras relações sociais, que podendo acarretar em danos à saúde do trabalhador, no desempenho de suas atividades na

organização e prejudicá-lo em sua vida pessoal. É caracterizada por comportamentos repetitivos, sistemáticos, humilhantes e ofensivos. Esse tipo de violência visa humilhar, desqualificar e desestabilizar a vítima, isso pode incluir gestos, palavras ou atitudes como: críticas constantes, comentários ofensivos, isolamento, sobrecarga de trabalho, atribuição de tarefas impossíveis e humilhantes, xingamentos, isolamento social, vigilância excessiva ou qualquer forma de abuso que cause desconforto e sofrimento emocional, podendo partir de superiores hierárquicos, colegas de trabalho ou até subordinados.

As consequências do assédio moral são sérias tanto para a vítima quanto para o ambiente de trabalho em geral.

Para a pessoa que sofre o assédio, as consequências podem ser devastadoras. Psicologicamente, o assédio moral pode levar ao desenvolvimento de ansiedade, depressão e até síndrome do pânico. Podendo também afetar a autoestima da vítima, fazendo com que a pessoa passe a duvidar de suas próprias capacidades. Em casos mais graves, o sofrimento pode desencadear pensamentos suicidas.

Fisicamente, o estresse gerado pelo assédio se manifesta de várias formas, como por exemplo: dores de cabeça constantes, problemas gastrointestinais, doenças cardíacas e até a baixa imunidade (esses são alguns dos sintomas relatados por vítimas). Essas manifestações fazem com que a vítima tenha dificuldade de concentração, perda de produtividade e se sinta desmotivada no trabalho, o que compromete seu desempenho e o atingimento de metas. Além disso, pode acontecer da vítima se isolar dos colegas, para evitar se expor ainda mais, o que aumenta a sensação de solidão e exclusão.

O ambiente de trabalho também é afetado de maneira geral. Quando existe a presença do assédio moral no local, acontece um clima organizacional tóxico, onde prevalecem o medo e a insegurança. Esse clima não afeta somente as vítimas diretas, mas toda a equipe é prejudicada também, pois acaba passando a trabalhar em um ambiente de tensão. Além disso, o trabalho em equipe é afetado, pois a colaboração entre colegas tende a diminuir quando os funcionários se afastam para evitar conflitos.

Esse ambiente de insegurança prejudica a inovação e a criatividade dentro da empresa. Funcionários inseguros e desmotivados se sentem menos à vontade de propor novas ideias e contribuições, o que prejudica a competitividade da organização.

Segundo Vitalino (2023) e violência moral que envolve as interações sociais não é um problema que afeta somente a pessoa que sofre o assédio moral, mas também a organização (assédio organizacional).

O combate ao assédio moral envolve medidas preventivas, como a implementação de políticas de respeito no ambiente de trabalho, treinamentos de conscientização, canais de denúncia seguros e a promoção de uma cultura organizacional baseada na empatia, respeito e apoio entre colegas. Além disso, o assédio moral é uma violação aos direitos dos trabalhadores e pode levar a ações judiciais, que buscam indenização para a vítima e punição para o agressor, de acordo com a legislação de cada país.

No Brasil, o assédio moral é considerado uma prática ilegal, com amparo na Constituição Federal e na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Empresas e funcionários devem estar atentos e conscientes dos direitos e deveres no ambiente de trabalho para prevenir e combater esse tipo de abuso.

2.4.4. Burnout e suas implicações

O *Burnout*, também conhecido como Síndrome de *Burnout* ou Síndrome do Esgotamento Profissional, é uma condição de estresse extremo relacionado ao trabalho, concentrando nos Transtornos Mentais Relacionados ao Trabalho (TMRT), existem fatores que influenciam na produtividade do trabalhador, sendo eles; fatores físicos, psicológicos, sociais e profissionais, resultando em impactos negativos e significativos no ambiente de trabalho. (Moreira, 2022). Com implicações sérias tanto para o trabalhador quanto para a organização.

Fisicamente, os operadores de *telemarketing* enfrentam longas horas em chamadas, metas desafiadoras e a necessidade de lidar com diferentes perfis de clientes. Essa pressão constante pode levar a exaustão física e mental, resultando em

fadiga crônica e falta de motivação. Além disso, o estresse contínuo pode desencadear problemas de saúde como dores de cabeça, distúrbios de sono, queda na imunidade e até condições mais graves, incluindo doenças cardiovasculares.

Psicologicamente, os trabalhadores podem se sentir ansiosos, irritados e até deprimidos. A frustração gerada pela pressão para atingir metas pode comprometer ainda mais a saúde mental, levando a um ciclo de desmotivação e insatisfação. Isso também reflete na qualidade do atendimento ao cliente, pois um operador estressado tende a se comunicar de forma menos eficaz, prejudicando a experiência do cliente e a imagem da empresa.

O *Burnout* também tem grandes repercussões para as empresas. A alta taxa de absenteísmo e rotatividade de funcionários acarreta custos com recrutamento e treinamento.

Funcionários que sofrem de *Burnout* são geralmente menos produtivos e engajados, o que acaba afetando diretamente as metas da equipe e a eficiência operacional. O clima organizacional também pode ser afetado, pois um ambiente que causa estresse nos trabalhadores gera descontentamento entre os colegas, prejudicando a colaboração da equipe.

Além disso, o aumento do absenteísmo é uma realidade preocupante. A saúde mental comprometida resulta em mais faltas ao trabalho, sobrecarregando os colegas que precisam assumir as responsabilidades dos ausentes.

Então a profissão de *telemarketing* enfrenta diversos desafios, o que contribui para que a área seja percebida como desgastante e desvalorizada. Conforme Albuquerque, os operadores de *telemarketing* são expostos a agressões verbais que podem ser transmitidas pelos clientes, cobranças excessivas, situações de humilhação e constrangimento, trazendo implicações para sua saúde psicológica, como também doenças psicossomáticas. Como exemplo se tem a Síndrome de *Burnout*, causando algumas características semelhantes ao estresse e a outros transtornos emocionais como depressão e ansiedade. (Albuquerque, 2022).

Desafios como estes podem ter muitas consequências, como altos níveis de estresse e insatisfação entre os trabalhadores, o que pode resultar em baixa

motivação, maior troca de funcionários e absenteísmo (ausência do trabalhador na organização), afetando a qualidade de atendimento e a produtividade da equipe. A falta de valorização e condições de trabalho inadequadas podem levar a interações menos eficazes, prejudicando a reputação da empresa e dificultando o alcance de metas e resultados esperados. É importante que o trabalhador tenha adequadamente um gerenciamento de descanso e recuperação.

Existem várias doenças psicológicas que têm se tornado cada vez mais comum em diversas áreas profissionais devido a fatores como sobrecarga de trabalho, pressão constante por resultados e ambientes de trabalho pouco saudáveis. Segundo Moreira o aparecimento de doenças psicológicas como transtornos mentais, estresse, depressão e a Síndrome de *Burnout*, é resultado de aumento da demanda de trabalho, longas jornadas de trabalho e pressão por resultados e metas, pois quando os trabalhadores se sentem pressionados ou estão expostos a muitas horas de trabalho, o psicológico é prejudicado, causando doenças ocupacionais e interferindo na vida profissional e pessoal do trabalhador, gerando assim, uma nova necessidade de atenção ao bem-estar do trabalhador. (Moreira, 2022).

Para prevenir essas implicações, é importante que as empresas adotem algumas estratégias eficazes. Como por exemplo, oferecer treinamento adequado sobre gestão do estresse e suporte psicológico, criar um ambiente de trabalho positivo que valorize o bem-estar dos funcionários através de pausas regulares e um equilíbrio saudável entre vida profissional e pessoal. Essas ações não apenas ajudam a prevenir o *Burnout*, mas também promovem uma cultura organizacional saudável que beneficia tanto os trabalhadores quanto as empresas. Ao cuidar da saúde mental dos funcionários, as empresas podem garantir um ambiente mais produtivo e satisfatório para todos.

3 METODOLOGIA

O método de estudo realizado consistiu em pesquisas bibliográfica nos portais acadêmicos, onde foi observado inúmeros trabalhos correlatos e citações relevantes com o propósito de efetuar um estudo amplo e detalhado a respeito da Análise De Riscos Psicossociais No Ambiente De Trabalho: Impactos Na Saúde Do Trabalhador Do *Telemarketing*.

3.1. Objetivo da Pesquisa

O propósito do estudo é promover uma análise dos riscos psicossociais existentes no ambiente de trabalho dos operadores de *telemarketing* e compreender como tais riscos podem impactar a saúde dos trabalhadores, afetando seu bem-estar mental e emocional. A amostra irá abranger operadores de diferentes faixas etárias e gêneros.

3.2. Tipo de Pesquisa

A pesquisa será baseada em dois tipos:

Pesquisa Quantitativa: será composta por questões objetivas com o intuito de coletar dados numéricos sobre o perfil social e profissional, além da percepção dos trabalhadores quanto aos riscos psicossociais e seus efeitos na saúde. Essas questões serão baseadas em responder simples com “sim” e “não” e por escala de 1 (pouco) a 5 (muito).

Pesquisa Qualitativa: será composta por depoimentos, nos quais os trabalhadores poderão compartilhar suas vivências e motivação a seguir como operador de *telemarketing*. Com isso será capaz de efetuar uma análise mais aprofundada sobre o contexto e as experiências individuais dos operadores.

3.2. População de Amostra

O estudo terá como público os operadores do *telemarketing*, sendo uma classe de trabalhadores que atuam na venda produtos, serviços ou no atendimento ao cliente por meio de telefone.

3.3. Instrumento e Coleta de Dados

O instrumento de coleta utilizado será um questionário online, composto por questões objetivas, fechadas, simples e de fácil compreensão, voltadas para a pesquisa quantitativa. Já a pesquisa qualitativa será realizada por meio de dois campos abertos, nos quais os profissionais poderão, com suas próprias palavras, relatar momentos marcantes de sua trajetória profissional e descrever o que os motiva a exercer sua função.

3.4. Análise de Dados

Os dados coletados foram analisados de forma conjunta. As respostas objetivas foram tratadas por meio de estatísticas descritivas (como percentuais, médias e gráficos), permitindo identificar, o perfil pessoal e profissional e os principais fatores de riscos psicossociais. Já os relatos dos campos abertos foram submetidos à análise de conteúdo, com o objetivo de destacar temas recorrentes, emoções e experiências significativas, contribuindo para uma compreensão mais ampla dos impactos na saúde dos operadores de *telemarketing*.

4. RESULTADOS

Os resultados apresentados são oriundos de uma pesquisa conduzida com 16 operadores de *telemarketing*, por meio da aplicação de um questionário online, cujo objetivo foi avaliar as condições de trabalho e os impactos na saúde mental desses profissionais.

4.1. O Perfil dos Trabalhadores do Telemarketing

Gênero
16 respostas

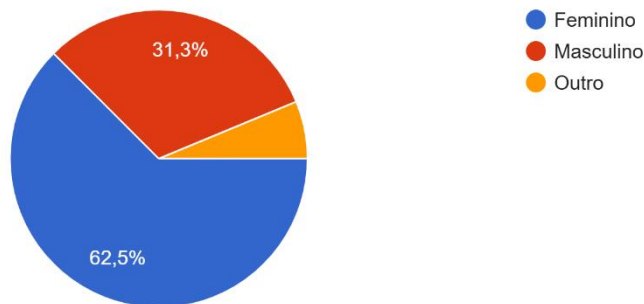


Gráfico 01 - Percentual do gênero da amostra

Idade
16 respostas

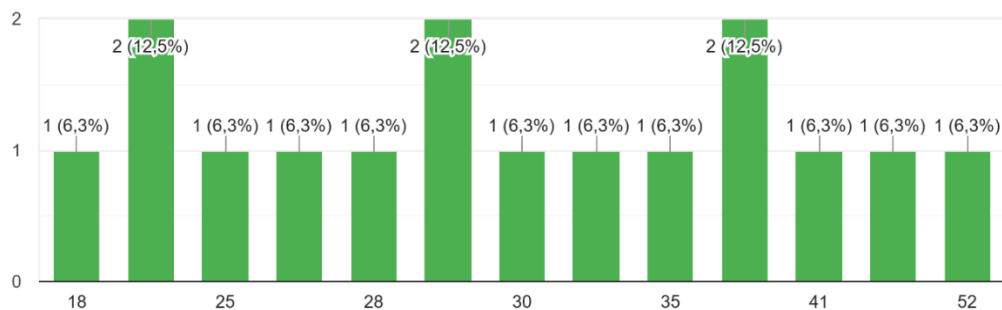


Gráfico 02 - Percentual da idade da mostra

Escolaridade

16 respostas

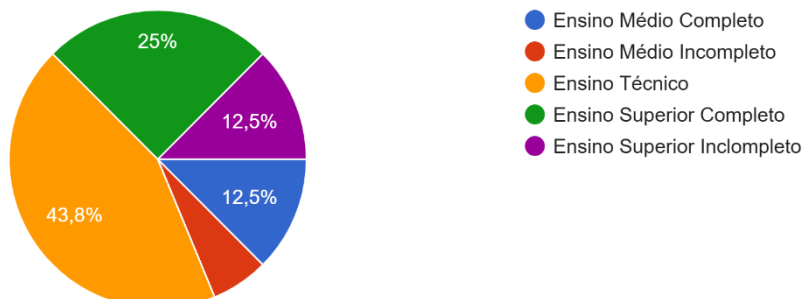


Gráfico 03 - Percentual da escolaridade da mostra

Estado Cível

16 respostas

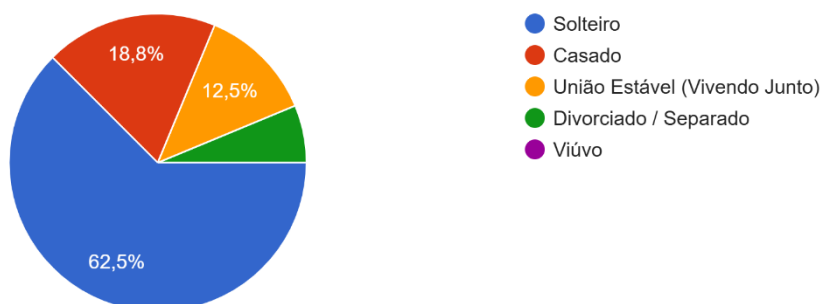


Gráfico 04 - Percentual do estado cível da mostra

A análise dos dados obtidos por meio do questionário social revelou uma predominância do gênero feminino entre os participantes, representando 62,5% do total. Em seguida, observa-se a participação masculina, com 31,3%, enquanto a categoria "outro" corresponde a 6,2% das respostas.

No que diz a respeito à idade, percebe-se que a média é de 29,5 anos, representando a maioria dos trabalhadores que pertencem a faixa etária de até 30 anos, correspondente a 9 dos 16 entrevistados, enquanto apenas 6 apontaram ter uma idade superior.

No que se refere à escolaridade, constatou-se que a maioria possui formação técnica, totalizando 43,8% dos entrevistados. O nível superior completo aparece em segundo lugar, com 25%, seguido tanto pelo superior incompleto quanto pelo ensino médio, ambos com 12,5%. Já o ensino médio incompleto foi mencionado por 6,2% dos respondentes.

Por fim, quando se refere ao estado civil, identificou-se que a maior parte dos participantes é solteira (62,5%). Casados representam 18,8%, enquanto 12,5% afirmaram viver em união estável. A proporção de divorciados ficou em 6,2%.

4.2. A Jornada e Remuneração

Qual sua carga de trabalho semanal?

16 respostas

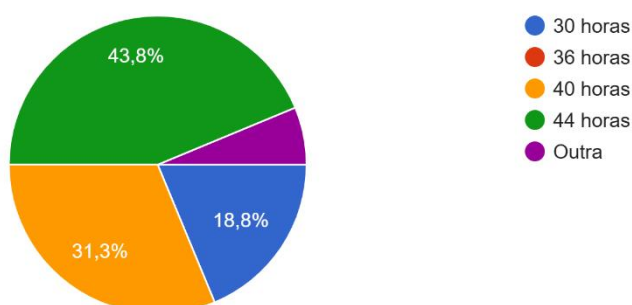


Gráfico 05 - Percentual da jornada de trabalho da amostra

Faixa Salarial

16 respostas

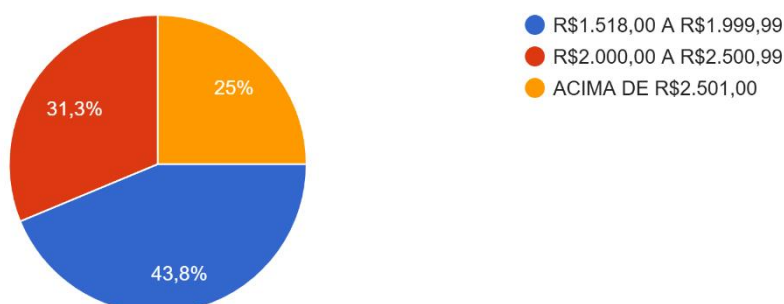


Gráfico 06 - Percentual da remuneração da amostra

Ao serem questionados sobre a jornada semanal de trabalho, verificou-se que a maioria dos entrevistados (43,8%) cumpre uma carga horária de 44 horas por semana, o que reflete a jornada padrão adotada em muitas categorias profissionais no Brasil. Em segundo lugar, 31,3% afirmaram trabalhar 40 horas semanais, enquanto 18,8% relataram jornada de 30 horas por semana. Uma parcela reduzida dos respondentes indicou horários distintos dos citados, agrupados na categoria 'outros'. Esses dados indicam uma predominância de jornadas mais extensas, o que pode impactar diretamente na qualidade de vida e nas condições de trabalho.

No que se refere à faixa salarial, os resultados da pesquisa demonstram que uma significativa parcela dos participantes (43,8%) possui rendimento mensal entre R\$1.518,00 e R\$1.999,00. Em seguida, 31,3% situam-se na faixa de R\$2.000,00 a R\$2.500,99, enquanto 25% recebem acima de R\$2.501,00 por mês. Esses números revelam uma concentração de salários em faixas intermediárias, sugerindo a necessidade de políticas que valorizem a remuneração, especialmente para profissionais com jornadas mais extensas.

4.3. Informações sobre a Saúde

A seção mais relevante e impactante da pesquisa é dedicada à saúde dos trabalhadores, por ilustrar de forma clara a realidade vivenciada pelos operadores de *telemarketing*.

Dorme mal?

16 respostas

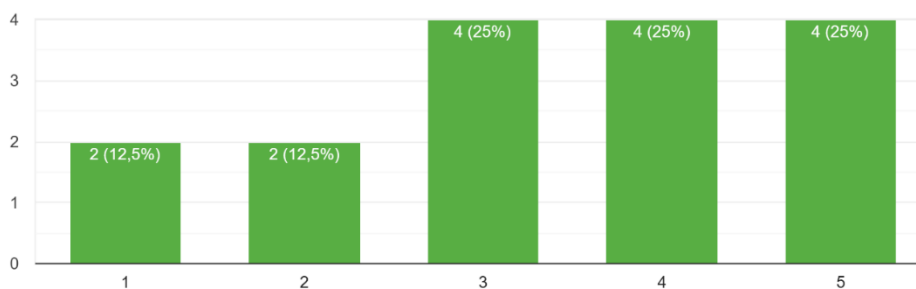


Gráfico 07 - Percentual da amostra que dormem mal

Você se cansa com facilidade?

16 respostas

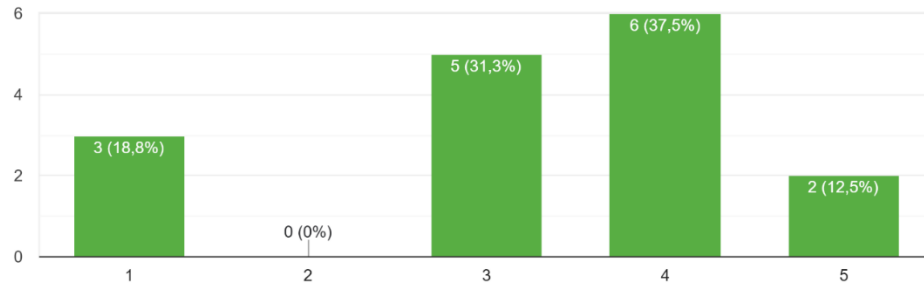


Gráfico 08 - Percentual da amostra que se cansa com facilidade

Se sente motivado?

16 respostas

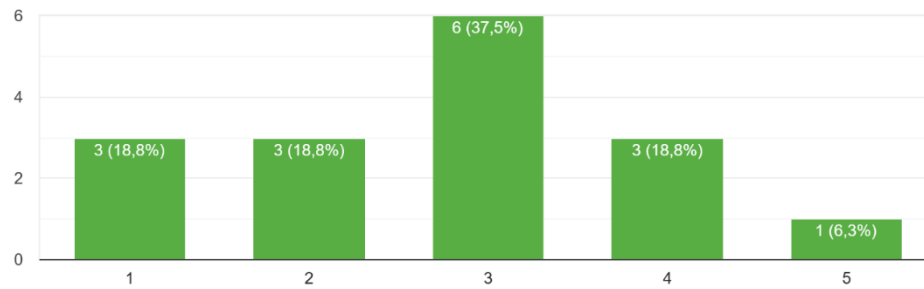


Gráfico 09 - Percentual da amostra se sente motivado

O trabalho causa sofrimento?

16 respostas

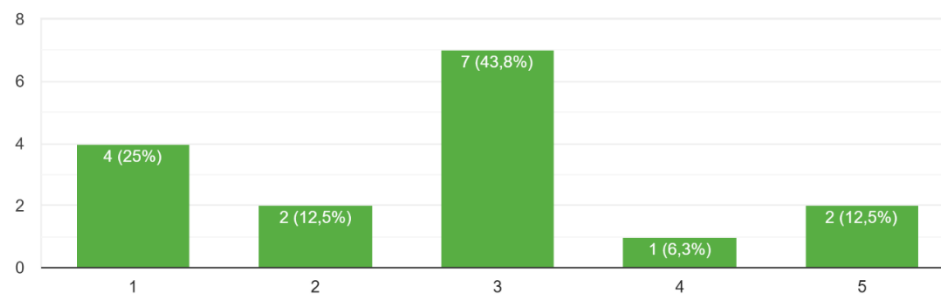


Gráfico 10 - Percentual da amostra que o trabalho causa sofrimento

Sente-se tenso, nervoso, preocupado?

16 respostas

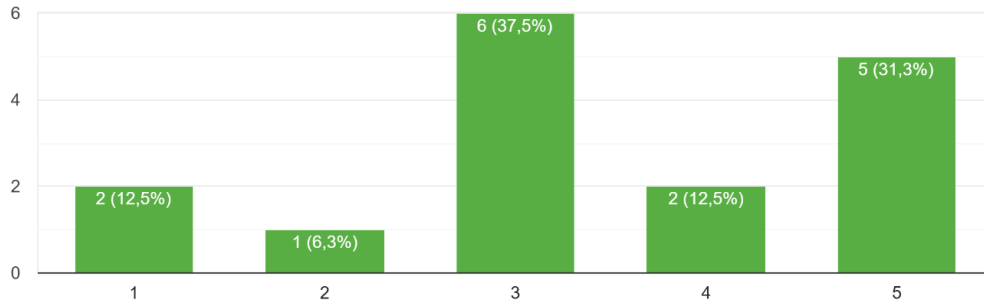


Gráfico 11 - Percentual da amostra que se sente tenso, nervoso ou preocupado

Você já se afastou devido a Estresse, Ansiedade, Depressão ou Burnout?

16 respostas

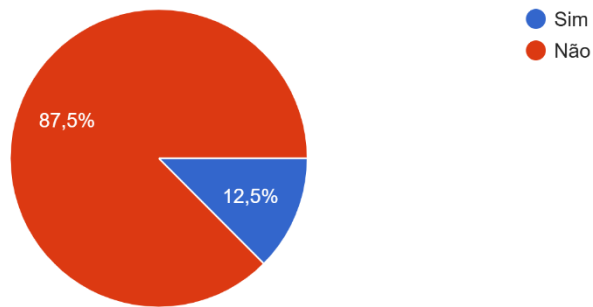


Gráfico 12 - Percentual da amostra que se afastou por estresse, ansiedade, depressão ou burnout

Você já se sentiu coagido no trabalho?

16 respostas

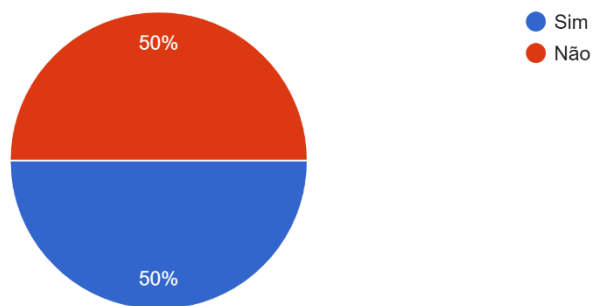


Gráfico 13 - Percentual da amostra que se sentiu coagido no trabalho

Presenciou ou sofreu alguma forma de assédio?

16 respostas

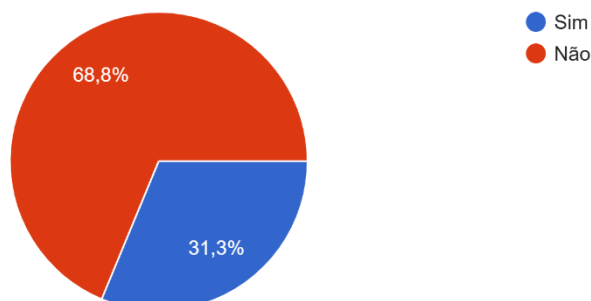


Gráfico 14 - Percentual da amostra que presenciou ou sofreu alguma forma de assédio

À pergunta “Você dorme mal?”, observou-se que 50% dos trabalhadores atribuíram notas 4 ou 5, o que indica um nível elevado de insatisfação com o sono. Outros 25% atribuíram nota 3, o que representa uma percepção neutra, e os 25% restantes atribuíram notas 1 ou 2, sinalizando que não enfrentam dificuldades relevantes para dormir. Esses dados revelam que a maior parte dos trabalhadores sofre algum tipo de problema relacionado ao sono, o que pode ter impactos diretos na saúde física, emocional e na produtividade diária.

Na questão “Você se cansa com facilidade?”, os dados mostram que 50% dos trabalhadores relataram fadiga frequente (notas 4 ou 5), enquanto 31,3% atribuíram nota 3, demonstrando uma percepção intermediária. Apenas 18,7% disseram não se cansar facilmente (notas 1 ou 2). Esse resultado reforça a hipótese de que o cansaço está presente de forma significativa entre os trabalhadores, podendo estar associado à má qualidade do sono apontada na questão anterior.

A terceira questão foi “Você se sente motivado?”. Neste item, a distribuição das respostas ficou mais equilibrada: 37,5% atribuíram nota 3, demonstrando um estado de motivação neutro; outros 37,5% se identificaram com baixa motivação (notas 1 ou 2), e apenas 25% atribuíram notas mais altas (4 ou 5), indicando maior motivação. Essa divisão aponta para uma realidade preocupante, pois soma-se ao cansaço e à má qualidade do sono a presença de um baixo engajamento emocional ou motivacional, fatores que juntos podem comprometer o desempenho geral dos trabalhadores em suas atividades cotidianas, sejam elas acadêmicas ou profissionais.

Ao serem questionados se o trabalho lhes causa sofrimento, a maior parte dos trabalhadores (43,8%) respondeu com a nota 3, indicando uma percepção neutra. Contudo, 18,8% dos trabalhadores atribuíram notas 4 ou 5, o que demonstra que há uma parcela significativa que relaciona o trabalho a sentimentos de sofrimento. Por outro lado, 37,5% dos trabalhadores atribuíram notas mais baixas (1 ou 2), sugerindo que, para eles, o trabalho não representa uma fonte direta de sofrimento.

Embora a maioria não tenha apontado sofrimento intenso, a presença de respostas nas pontuações mais altas é um indicativo de atenção. Esses trabalhadores possivelmente enfrentam pressões psicológicas ou emocionais em suas funções, o que pode repercutir negativamente em sua saúde mental e desempenho profissional.

Na questão que avalia sentimentos como tensão, nervosismo ou preocupação, 31,3% dos trabalhadores atribuíram a nota máxima (5), sinalizando forte presença desses sintomas emocionais. Outros 37,5% escolheram a nota 3, e 12,5% atribuíram nota 4. Com isso, mais de 80% dos trabalhadores demonstraram, em algum grau, vivência desses sentimentos, o que pode apontar para um estado elevado de estresse ocupacional.

Esse dado é especialmente relevante, pois indica que mesmo quando o sofrimento direto associado ao trabalho não é expressivo, os trabalhadores ainda convivem com altos níveis de tensão e preocupação. Isso pode decorrer de fatores como sobrecarga, insegurança, conflitos interpessoais, pressão por resultados ou ambientes organizacionais pouco acolhedores.

Ao serem questionados se já se afastaram do trabalho devido ao estresse, Ansiedade, Depressão ou *Burnout*, percebe-se que a menor parte dos trabalhadores entrevistados (12,5%) afirmaram que já se afastaram do trabalho de *telemarketing* por conta dessas questões emocionais citadas à cima. Outros 87,5% constam nunca ter se afastado por essas razões.

É possível afirmar que metade (50%) dos trabalhadores entrevistados afirmam já terem sido pressionados ou intimidados (coagidos) no ambiente de trabalho, enquanto a outra metade (50%) respondeu nunca ter passado por essa situação.

O resultado revela um alto índice de coação percebida, isso indica que o ambiente de trabalho pode ser pressionador ou desrespeitoso para alguns dos trabalhadores. Podendo afetar o bem-estar da empresa ou até mesmo a saúde mental dos trabalhadores.

Mesmo com poucos afastamentos, os dados indicam que muitos trabalhadores podem estar sofrendo em silêncio. Isso pode causar queda na produtividade, prejudicando tanto o trabalhador quanto o ambiente de trabalho e afetando o desempenho geral da equipe.

Ao serem questionados sobre assédio, 31,3% dos trabalhadores afirmam já terem presenciado ou sofrido alguma forma de assédio no trabalho. A maioria (68,8%) responderam nunca terem vivenciado ou presenciado este tipo de situação.

Mesmo sendo minoria, o fato de 31,3% dos trabalhadores relatarem assédio é um sinal de alerta. Pois isso indica que o ambiente de trabalho pode conter comportamentos abusivos entre os colaboradores, sendo oral ou físico. A presença do assédio pode gerar uma série de ocorrências que geram desmotivação para os trabalhadores, afetando diretamente a produtividade e o clima organizacional.

4.4. Depoimentos

DIGA ALGO MARCANTE DURANTE SUA JORNADA COMO OPERADOR DE TELEMARKETING.

Cansativo. Odeio trabalho nessa área

Crianças atendendo o telefone

Estressante

Falta de paciência do cliente

Cansativo

Fui constrangido pelo líder após ter tomado uma decisão para solucionar um problema sem antes consultá-lo.

Pede ajudar um senhor sem muito conhecimento a comprar um produto pela internet.

Sempre receber elogios após meus atendimentos, mesmo que faz um tempo que atuo na área, ainda me deixar feliz receber feedbacks positivos.

Cobrança

Operadores que são subestimados, por um estereótipo

Correria

Agradecimentos por solucionar o problema

A consciência de como o poder da comunicação com clareza e a resiliência podem derrubar barreiras e alcançar objetivos.

Ouvir as pessoas

Ajudar o próximo

Nada que vale a pena

Tabela 01 - Relatos marcantes da amostra

As respostas revelam sentimentos variados a respeito à experiência como Operador de *Telemarketing*. Muitos destacam o cansaço, estresse, cobranças excessivas e a falta de valorização, evidenciando um ambiente de trabalho desgastante. Entretanto há relatos positivos, como ajudar pessoas, receber elogios e perceber o poder da comunicação e da resiliência. Apesar dos desafios, alguns enxergam valor no contato humano e no impacto positivo que podem causar, mostrando que, mesmo em meio à pressão, ainda há espaço para empatia e aprendizado.

O QUE TE MOTIVA A SEGUIR COMO OPERADOR DE TELEMARKETING?

Sobrevivendo

Sustentar os gastos do meu apartamento

Pagar contas

Não sei

Família

Nada

Horário Flexível

Adoro minha profissão desde o momento em que a comecei, nunca perdi o mínimo interesse. Adoro o que faço.

Necessidade

Atualmente, minha empresa, me traz flexibilidades que nenhuma outra, me proporcionou

Filhos

Lidar com pessoas educadas e compreensivas.

Satisfação do cliente.

Trabalho em equipe

Ajudar o próximo

Flexibilidade horário e não estar cara a cara com cliente

Tabela 02 - Relatos das motivações da amostra

A motivação para trabalhar como Operador de *Telemarketing* varia entre necessidade financeira, flexibilidade e realização profissional. Muitos encaram a profissão como uma forma de sobrevivência, sustentar a família ou pagar contas, destacando seu caráter essencial para o sustento básico. Outros valorizam a flexibilidade de horários, o que facilita a conciliação com estudos ou outras responsabilidades. Há ainda quem encontre satisfação no atendimento ao cliente, no trabalho em equipe ou na ajuda ao próximo, demonstrando identificação com a função. Porém, respostas como "nada" ou "não sei" revelam desmotivação, muitas vezes ligada ao estresse, falta de reconhecimento ou metas abusivas. Para reter talentos, as empresas devem melhorar as condições de trabalho, oferecer benefícios e criar um ambiente mais valorizado, transformando o *telemarketing* de um emprego temporário em uma carreira com propósito e menor rotatividade.

5. PROPOSTAS DE INTERVENÇÃO

5.1. Medidas de prevenção e controle

As medidas de prevenção no setor de *telemarketing* incluem identificação de sintomas (auto avaliativos) a prevenção primária são ações formativas sobre gestão de estresse, desenvolvimento de competências de assertividade a prevenção secundária constitui em grupos de apoio e tratamento psicoterapia a prevenção a nível organizacional e dirigida para as alterações na estrutura da organização ou fatores físicos e ambientais. É a que enfrenta maiores obstáculos, mas também a que traz maior benefício a longo prazo. Avaliação de nível de estresse e avaliar o nível de estresse dos trabalhadores para saber qual medidas de prevenção tomar, e as medidas são uma melhor no ambiente de trabalho trazendo organização, comunicação e melhorias da cultura da empresa) formação de avaliação de sintomas (avaliar outros sintomas ao qual o trabalhador apresenta diante o trabalho, que seria o estresse, desânimo e etc.

Melhorias dos conteúdos do trabalho (importante que os líderes demonstram a valorização profissional do trabalhador e sua importância para os sucesso da empresa aumentando o compromisso envolvimento e motivação), promoção de boa gestão do tempo (incluem as pausas para o café, almoço, uso do sanitário e da hidratação), socialização e partilha em grupo (trabalhos em grupo para melhor da socialização, comunicação dos líderes para se conectar melhor com os trabalhadores criação de serviço de apoio à saúde dos trabalhadores).

5.2. Programas de apoio psicológico

Para as empresas de *telemarketing*, *workshops* e treinamentos focados em *mindfulness* e técnicas de manejo do estresse podem ser ferramentas eficazes para melhorar o bem-estar dos funcionários e, conseqüentemente, a produtividade e qualidade do trabalho. Programas como o MBSR (redução do estresse baseada em *mindfulness*) e o SMART (*stress management and resiliency training* - treinamento em gestão de stress e resiliência) são exemplos de treinamentos que podem ser adaptados para o setor de *telemarketing*.

Os programas de gerenciamento redução de estresse baseada em *mindfulness* o (MBSR) um programa de oito semanas que ensina técnicas de *mindfulness* para lidar com o estresse e ansiedade, com base na prática da atenção plena, os lemas dos benefícios gerais proporciona pela prática de meditação *mindfulness*, pesquisas indicam que pessoas que passam por um programa MBSR de oito semanas, ao final, relatam a redução dos níveis de estresse percebido regulação emocional, agindo de forma menos reativa, melhoria no foco atencional melhoria no foco atencional melhoria no enfrentamento de sintomas e condições de saúde crônica, como fibromialgia, enxaquecas e doenças cardíacas. SMART é um programa de oito semanas que visa desenvolver a resiliência e as habilidades de autocuidado para lidar com o estresse, Ele ensina estratégias práticas para identificar as causas do stress, reconhecer seus sintomas e implementar técnicas para reduzi-lo e melhorar o bem-estar.

5.3. Melhorias nas condições de trabalho

O ambiente de trabalho tem um papel fundamental na saúde, motivação e desempenho dos colaboradores. Cada vez mais, as empresas compreendem que investir em boas condições laborais não é apenas uma questão de responsabilidade social, mas também uma estratégia organizacional eficiente. Melhorar as condições de trabalho contribui diretamente para o bem-estar dos profissionais, reduz o absenteísmo, aumenta a produtividade e fortalece o engajamento com os objetivos da organização.

Entre as ações que podem ser adotadas para alcançar esse objetivo, destaca-se a revisão do layout do ambiente, que consiste na reavaliação do espaço físico visando à otimização dos recursos disponíveis. Essa reorganização busca tornar o local mais funcional, seguro e esteticamente agradável, considerando a melhor disposição de móveis, equipamentos e fluxos de trabalho. Mudanças desse tipo podem ser significativas, dependendo das necessidades do setor e do espaço disponível, e têm o potencial de melhorar a ergonomia, facilitar a comunicação e aumentar a eficiência das atividades.

Outra medida importante é a flexibilização dos horários de trabalho. Permitir que os colaboradores tenham maior autonomia para definir ou ajustar seus turnos — por meio de escalas rotativas, jornadas reduzidas ou modelos de home office — contribui para um melhor equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Essa flexibilidade tende a elevar a satisfação da equipe, melhorar a produtividade e reduzir faltas, desde que seja implementada com planejamento, suporte tecnológico e respeito à legislação trabalhista.

Além disso, é essencial que as organizações invistam em programas de saúde e bem-estar, valorizem o reconhecimento profissional e promovam uma cultura organizacional baseada em respeito, ética e colaboração. Ambientes onde os trabalhadores se sentem valorizados e apoiados tendem a ser mais harmoniosos e produtivos.

Dessa forma, promover melhorias nas condições de trabalho é mais do que uma obrigação legal — é uma decisão estratégica. Empresas que colocam o ser humano no centro de suas decisões constroem ambientes mais sustentáveis, engajados e preparados para os desafios do mercado atual.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos riscos psicossociais no ambiente de *telemarketing* revelou que as condições de trabalho impactam diretamente a saúde mental e emocional dos colaboradores. Fatores como a pressão por metas, longas jornadas, falta de reconhecimento, assédio moral e a ausência de suporte social são responsáveis pelo aumento de estresse, ansiedade, depressão e até a síndrome de *burnout*. Os dados coletados na pesquisa mostraram que muitos trabalhadores enfrentam problemas como insônia, cansaço constante, baixa motivação e frequentes sentimentos de tensão, evidenciando como essas condições afetam tanto a vida profissional quanto pessoal dos operadores.

Além disso, mesmo com poucos afastamentos registrados por questões emocionais, muitos trabalhadores relatam que sofrem em silêncio, o que destaca a urgência de implementar medidas preventivas e ações eficazes de apoio à saúde mental. A proposta de intervenções, como programas de gestão de estresse, apoio psicológico, treinamentos e melhorias nas condições de trabalho, mostra que é possível criar ambientes mais saudáveis, humanos e produtivos.

O setor de *telemarketing*, que exige muito, precisa urgentemente de políticas organizacionais focadas na saúde mental, o que trará benefícios não só para os trabalhadores, mas também para o desempenho e a imagem das empresas.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L. C. de. **A saúde mental do trabalhador de telemarketing: desafios e perspectivas**. São Paulo: Editora Acadêmica, 2022.

BAKKER, A. B.; DEMEROUTI, E.; SCHAUFELI, W. B. **The job demands-resources model of burnout**. *Journal of Applied Psychology*, v. 86, n. 3, p. 499–512, 2003.

BISPO, A. M. **Indicadores de clima organizacional**. Salvador: Editora Gestão Pública, 2006.

CAVALCANTE, F. A. **Gestão de pessoas: foco no clima organizacional**. Fortaleza: EdUFCE, 2008.

CAVALCANTE, R. A.; LIMA, T. F. **Riscos psicossociais e saúde do trabalhador**. Brasília: Edições do Senado Federal, 2019.

COHEN, S.; WILLS, T. A. **Stress, social support, and the buffering hypothesis**. *Psychological Bulletin*, v. 98, n. 2, p. 310–357, 1985.

DAVENPORT, T. H. **O lado sombrio da inovação: como o excesso de tecnologia afeta os trabalhadores**. *Harvard Business Review Brasil*, 2018.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5. ed. São Paulo: Cortez-Oboré, 2004.

DOMENICO, R. J. **Capital humano e desempenho organizacional**. Porto Alegre: Editora Intersaberes, 2014.

DORNELLES, D.; NASCIMENTO, J. C. **Pressão por metas e saúde mental no trabalho**. *Psicologia & Trabalho*, São Paulo, 2021.

FERREIRA, L.; SILVA, C. **Estresse e saúde mental em ambientes de telemarketing**. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, 2020.

GALASSO, A. L. N. H. **Trabalho e sofrimento psíquico: estudos clínicos**. Petrópolis: Vozes, 2005.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

KABAT-ZINN, J. **Full catastrophe living: using the wisdom of your body and mind to face stress, pain, and illness**. New York: Dell Publishing, 1990.

KARASEK, R. A. **Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign**. *Administrative Science Quarterly*, v. 24, n. 2, p. 285–308, 1979.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal, and coping**. New York: Springer, 1984.

LEITER, M. P.; MASLACH, C. **Banishing burnout: six strategies for improving your relationship with work**. San Francisco: Jossey-Bass, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LUZ, R. **Clima organizacional: diagnóstico e intervenção**. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MASLACH, C.; LEITER, M. P. **Burnout: the cost of caring**. Cambridge, MA: Malor Books, 2016.

MOREIRA, J. B. **Saúde ocupacional e transtornos mentais: uma abordagem preventiva**. Belo Horizonte: Editora Humanitas, 2022.

OLIVEIRA, M. L.; SANTOS, J. P. **Desequilíbrio entre vida pessoal e profissional e transtornos mentais no trabalho**. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, São Paulo, 2018.

PORTARIA Nº 1.419, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2024. Institui procedimentos para a inclusão dos riscos psicossociais na Gestão de Riscos Ocupacionais. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 2024.

SALOVEY, P.; MAYER, J. D. **Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality**, v. 9, n. 3, p. 185–211, 1990.

SOUZA, E. M.; ALMEIDA, M. H. **Saúde mental e trabalho: efeitos do isolamento no setor de telemarketing**. *Revista de Psicologia Aplicada*, São Paulo, 2021.

SOUZA, M. C.; KILIMNIK, Z. M. **Motivação e reconhecimento no ambiente de trabalho**. Belo Horizonte: UFMG, 2011.

VITALINO, L. M. **Assédio moral organizacional e suas implicações**. Curitiba: Appris, 2023.

Etec Prof. Rodolpho José Del Guerra

TERMO DE AUTORIZAÇÃO - Depósito e disponibilização dos Trabalhos de Conclusão de Curso no Repositório Institucional do Conhecimento (RIC-CPS)

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no Curso Técnico em Segurança do Trabalho na qualidade de titulares dos direitos morais e patrimoniais de autores do Trabalho de Conclusão de Curso: **Análise De Riscos Psicossociais No Ambiente De Trabalho: Impactos Na Saúde Do Trabalhador Do Telemarketing** apresentado na ETEC. Prof. Rodolpho José Del Guerra, município de São José do Rio Pardo, sob a orientação do (a) Prof. (a): **Leandro Baldo Castro**, apresentado na data **01/07/2025**.

(X) Autorizamos o Centro Paula Souza a divulgar documento, abaixo relacionado, sem ressarcimentos de Direiros Autorais, no Repositório Institucional do Conhecimento (RIC-CPS) e em outros ambientes digitais institucionais, por prazo indeterminado, para fins acadêmicos, a título de divulgação da produção científica gerada pela unidade, com fundamento nas disposições da Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998 e da Lei nº 12.853, de 14 de agosto de 2013.

() Não autorizamos o Centro Paula Souza a divulgar o conteúdo integral, do documento abaixo relacionado, até a data ____/____/____. Após esse período o documento poderá ser disponibilizado sem ressarcimentos de Direiros Autorais, no Repositório Institucional do Conhecimento (RIC-CPS) e em outros ambientes digitais institucionais, por prazo indeterminado, para fins acadêmicos, a título de divulgação da produção científica gerada pela unidade, com fundamento nas disposições da Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998 e da Lei nº 12.853, de 14 de agosto de 2013.

() Não autorizamos a divulgação do conteúdo integral do documento abaixo relacionado, sob a justificativa: O trabalho contou com agência de fomento¹: (X) Não () CAPES () CNPq () Outro (especifique):

¹ Agência de fomento à pesquisa: instituições que financiam projetos, apoiam financeiramente projetos de pesquisa.

Etec Prof. Rodolpho José Del Guerra

Atestamos que todas as eventuais correções solicitadas pela banca examinadora foram realizadas, entregando a versão final e absolutamente correta.

São José do Rio Pardo, 01 de Julho de 2025

Nome completo dos autores	RG	E-mail pessoal	Assinatura
AISLA VITÓRIA DOS REIS LONGUINI	66.259.952-4	aislavitoriaodosreis@gmail.com	
CARLOS EDUARDO ALEXANDRE CASSIANO	59.387.178-4	caducaconde@gmail.com	
DAVID FERREIRA CARDOSO DA SILVA JÚNIOR	54.183.093-4	K991521529@gmail.com	
ÉRICLES DE MOURA SILVA	49.733.000-3	ericlesms@gmail.com	
JEFFERSON LEANDRO CEZARIO FIDELIS	49.783.210-0	jefinhofidelis0@gmail.com	
PAULO SÉRGIO JUNQUEIRA SILVEIRA	60.227.758-9	Psjunqueira.ps2@gmail.com	

Cientes:

Coordenador do Curso:



Liliane Blaya Martinez
Rg 28.181910-5

Professor Orientador:

