

O IMPACTO DO ESTRESSE NO COMPORTAMENTO ALIMENTAR E SAÚDE DE TRABALHADORES DE TELEMARKEETING DO MUNICÍPIO DE FEIRA DE SANTANA – BA**THE IMPACT OF STRESS ON THE EATING BEHAVIOR AND HEALTH OF TELEMARKEETING WORKERS IN THE MUNICIPALITY OF FEIRA DE SANTANA – BA**

Sandra Oliveira dos Santos Carvalho¹
Giselle Reis de Carvalho Oliveira²
Jamille Silva Brandão de Carvalho³
Gustavo Marques Porto Cardoso⁴

¹ Centro Universitário Nobre (UNIFAN), Bacharel em Nutrição, nutri.sandraoliver@gmail.com

² Centro Universitário Nobre (UNIFAN), Bacharel em Nutrição, giselle.nutri@outlook.com

³ Centro Universitário Nobre (UNIFAN), Bacharel em Nutrição, jamillec200@gmail.com

⁴ Centro Universitário Nobre (UNIFAN), Mestre em Estudos Interdisciplinares sobre a Universidade (IHAC-UFBA), Docente da UNIFAN, gugampc@hotmail.com

RESUMO

Introdução: vem crescendo de forma exponencial o quantitativo de indivíduos que adoecem pelo modo de trabalho. Sendo o Telemarketing uma das áreas que mais empregam no Brasil na área de serviços. Porém, estes trabalhadores são os que, como outros, sofrem devido a condições insalubres e rígidas de trabalho. **Objetivo:** identificar o impacto do estresse no comportamento alimentar e saúde de trabalhadores de telemarketing. **Metodologia:** trata-se de um estudo transversal, por demanda espontânea no município de Feira de Santana-BA, tendo como critério de inclusão colaboradores de ambos os sexos, com idade igual ou acima de 18 anos, excluindo trabalhadores que tenham retornado recentemente de férias e de licença maternidade. Na primeira fase da pesquisa foi realizado uma busca em artigos científicos em bases de dados e na segunda fase foi aplicado um questionário online através do google formulários para a coleta de dados. **Resultados e Discussão:** a amostra foi realizada com 71 operadores, com idades entre 19 e 50 anos, maioria sexo feminino, residentes de Feira de Santana, universitários, com sobrepeso e com prevalência de Hipertensão. Hábitos alimentares que incluem bebidas gaseificadas e lanches, porém também hortaliças e frutas. Ambiente e tempo inapropriados para as refeições, relatando estresse e consideram sua saúde regular. Foi observado na pesquisa, que devido à falta de tempo esses colaboradores adquirem hábitos alimentares poucos saudáveis, com fracionamento inadequado, substituição das principais refeições por lanches ricos em calorias e responsáveis por aumentar a sensação de saciedade. **Conclusão:** Conclui-se que o estresse e ansiedade são fatores determinantes para a alta prevalência de excesso de peso, estado nutricional inadequado, juntamente com risco de desenvolvimento de doenças cardiovasculares, indicando intervenção nutricional.

Palavras-chave: Comportamento Alimentar. Estresse Ocupacional. Telemarketing.

ABSTRACT

Introduction: the number of individuals who get sick due to work has been growing exponentially. Telemarketing is one of the areas that employ the most in Brazil in the area of services. However, these workers are the ones who, like others, suffer from unhealthy and rigid working conditions. **Objective:** to identify the impact of stress on eating behavior and health of telemarketing workers. **Methodology:** this is a cross-sectional study, by spontaneous demand in the city of Feira de Santana-BA, having as inclusion criteria employees of both sexes, aged 18 years or over, excluding workers who have recently returned from vacation and maternity leave. In the first phase of the research, a search was carried out in scientific articles in databases and in the second phase, an online questionnaire was applied through google forms for data collection. **Results and Discussion:** the sample consisted of 71 operators, aged between 19 and 50 years, mostly female, residents of Feira de Santana, university students, overweight and with a prevalence of hypertension. Eating habits that include carbonated drinks and snacks, but also vegetables and fruits. Inappropriate environment and time for meals, reporting stress and consider their health to be regular. It was observed in the research that, due to lack of time, these employees acquire unhealthy eating habits, with inadequate fractionation, replacement of main meals with snacks rich in calories and responsible for increasing the feeling of satiety. **Conclusion:** It is concluded that stress and anxiety are determining factors for the high prevalence of overweight, inadequate nutritional status, together with the risk of developing cardiovascular diseases, indicating nutritional intervention.

Keywords: Feeding Behavior. Occupational Stress. Telemarketing.

INTRODUÇÃO

O trabalho é uma atividade essencialmente humana que dignifica a vida em seus aspectos pessoais e sociais e media a relação entre homem e sociedade. É por meio da ação do trabalho que o homem transforma o ambiente para que este atenda às suas necessidades (DUTRA; COSTA; SAMPAIO, 2016). Cada vez um maior número de pessoas é acometido por doenças provocada neste ambiente (HONORATO; OLIVEIRA, 2015).

Segundo Nascimento e Chaud (2017) o telemarketing é uma das áreas de atuação que mais crescem no Brasil e mais emprega na área de serviços. A forma que o setor se organiza consegue acarretar prejuízos para a saúde dos trabalhadores, que por não ter tempo para realizar as refeições, acabam

consumindo alimentos inapropriados com baixo valor nutritivo, comprometendo o estado nutricional e aumentando o risco de doenças crônicas não transmissíveis (DCNT). O desenvolvimento econômico e social ampliou consideravelmente o acesso efetivo aos alimentos prontos para o consumo, favorecendo maior participação dos estratos sociais de menor renda (AQUINO; PHILIPPI, 2002). Corroborando, Brandão (2012) retrata que a forma como o telemarketing está organizado, com controle rígido do trabalho, seguimento de *scripts* e cumprimento de metas, termina por acarretar prejuízos para a saúde dos trabalhadores, com o desenvolvimento de doenças relacionadas ao trabalho, distúrbios emocionais e alteração do estado nutricional.

Os hábitos alimentares da população sofreram grandes mudanças nos últimos anos havendo a substituição de alimentos naturais e saudáveis, por alimentos com alto teor de gordura e industrializados, que se tornam mais frequentes com a grande influência do mercado publicitário, a globalização, e o ritmo acelerado de vida nas grandes cidades. Porém, a alimentação é uma temática relevante para a discussão da qualidade de vida e bem-estar do ser humano e para o mundo do trabalho, estando intimamente ligada a aspectos físicos, psicológicos, juntamente ao contexto histórico, político e social (ARAÚJO; SOUZA; ALVES; 2010).

Para Marchi (2004), a nutrição adequada é essencial para um bom funcionamento do organismo, estando ligada a reprodução, crescimento, qualidade de vida, desenvolvimento das atividades diárias, resistência a doenças e desempenho no trabalho. Neste contexto, o stress é um empecilho para as empresas, onde afeta o desempenho dos funcionários em suas atividades, reduzindo sua produtividade, sua eficiência, tornando-se desmotivados e sem interesse pelo seu trabalho, transformando sua relação com a empresa desagradável (COSTA, *et al.*, 2015).

O estudo de Cordeiro (2011) afirma que a forma como desenvolvem o telemarketing gera grandes distúrbios físicos e psicológicos. Expostos a uma carga horária intensa, sendo que a atividade exige uma concentração constante, uso de raciocínio rápido e habilidade para respostas precisas, tudo isso gera um alto nível de estresse. Com o surgimento do telemarketing apareceram problemas relacionados a doenças ocupacionais que afetam a saúde do colaborador como um todo. A organização de horários nesse setor pode acarretar prejuízos para a saúde

do trabalhador, devido à falta de tempo para realização de uma alimentação adequada.

O estresse pode estar diretamente associado aos hábitos alimentares e condições institucionais neste seguimento. Podendo assim, impactar nos hábitos alimentares e na saúde, devido à falta de tempo hábil para a realização de uma alimentação equilibrada, levando ao adoecimento psicológico e físico do trabalhador. Esta relação “tempo X jornada de trabalho” faz com que esses indivíduos consumam de forma exagerada lanches industrializados, *fast food* e vários outros alimentos com baixa qualidade nutricional, podendo comprometer a saúde e elevar os riscos de desenvolvimento das DCNT.

Dessa forma esta pesquisa tem o objetivo de identificar o impacto do estresse no comportamento alimentar e saúde de trabalhadores de telemarketing.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo transversal, de abordagem quantitativa, a fim de conhecer o problema e identificar dados relevantes sobre o estresse e a alimentação de trabalhadores de telemarketing das empresas na cidade de Feira de Santana-Ba. Para o desenvolvimento de uma abordagem coerente, inicialmente foi realizada uma busca em artigos científicos nas bases de dados. Utilizou-se na busca os seguintes descritores: comportamento alimentar, estresse ocupacional e telemarketing. Para que posteriormente fosse possível realizar a pesquisa e contrapor os dados achados com a literatura já publicada.

O presente estudo foi realizado através do Google Formulários, pois mediante o atual contexto da pandemia pela COVID-19 se impossibilitou a realização da pesquisa presencialmente. O campo de estudo foi o município de Feira de Santana-Ba, pois este possui uma variedade de serviços de teleatendimento.

Aplicou-se um questionário on-line para uma demanda espontânea, de forma aleatória, usando como critério de inclusão indivíduo de ambos os sexos, com idade igual ou acima de 18 anos e que tenham aceitado participar da pesquisa a partir da assinatura on-line do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Usando como critério de exclusão do estudo trabalhadores que tenham retornado recentemente de férias e de licença maternidade.

A coleta de dados ocorreu em quatro etapas: na primeira os trabalhadores de telemarketing aceitaram a participação através do TCLE de forma on-line; sendo aceito o termo, ocorreu a segunda etapa, a aplicação do questionário on-line, através da plataforma Google Formulários, contendo perguntas sobre a rotina de trabalho, carga horária, quantidade de pausa, intervalo de tempo entre as chamadas, frequência de ingestão hídrica, perguntas sobre os ambientes destinados a alimentação e descanso, história psicossocial, dados clínicos, nível de atividade física e hábitos alimentares; na etapa três foi realizada uma avaliação das respostas através dos dados fornecidos pelo Google formulários, sendo então, na última etapa, realizada uma análise dos resultados obtidos, em frequência absoluta e relativa, com base nas respostas do questionários aplicados

Após, realizou-se análises descritivas, que se propunham a descrever o comportamento do objeto/sujeito (CAMPOS, 2014), a partir de técnicas de tratamento de dados categóricos (CERVI, 2014).

O presente estudo foi desenvolvido de acordo a resolução 466/12 do Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) que aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos, considerando o respeito à dignidade humana bem como a especial proteção devida aos participantes das pesquisas científicas (BRASIL, 2012) e o Ofício Circular nº 2/2021/CONEP/SECNS/MS que trata das orientações para procedimentos em pesquisas com qualquer etapa em ambiente virtual (BRASIL, 2021).

Este estudo foi encaminhado ao Comitê de Ética e Pesquisa do Centro Universitário Nobre (UNIFAN) sendo aprovado pelo CAEE 44718421.3.0000.5654 e parecer nº 4.724.773.

RESULTADOS

A amostra foi composta por 71 operadores de telemarketing sendo 93% (n= 66) residentes em Feira de Santana-BA, com idade entre 19 e 50 anos, predominantemente do sexo feminino (79%; n=56) e tendo a maior parte dos participantes cursado o ensino superior 49,4% (n=35).

A avaliação do estado nutricional dos participantes do estudo de acordo com o Índice de Massa Corporal (IMC) demonstrou que 35,2% (n=25) apresentam sobrepeso e 14,2% (n=10) apresentam algum grau de obesidade. Quanto à atividade física, observou-se que a maioria dos trabalhadores 59,1% (n=42) eram sedentários. Sendo que as trabalhadoras do sexo feminino representaram maioria com sobrepeso (29,5%; n=21), já apenas os homens apresentaram obesidade grau 3 (1,4%; n=1).

Os participantes que declararam realizar algum tipo de atividade física 33,9% (n=26), praticam diariamente 19,7% (n=14), 7% (n=05) semanalmente, e 9% (n=05) ocasionalmente.

Foi observada uma maior prevalência de não tabagistas 87,3% (n=62). Os indivíduos tabagistas a frequência a qual fumam é diariamente (4,3%; n=03). Do total

dos participantes do estudo, 47% (n=34) informaram consumir bebidas alcoólicas, sendo que destes a maioria bebem ocasionalmente (41%; n=29).

Em relação a patologias desenvolvidas em decorrência do trabalho, 26,7% (n=19) desenvolveram alguma patologia, físicas ou psicológicas.

Tabela 1 - Distribuição dos dados clínicos e estado nutricional dos trabalhadores de telemarketing. Feira de Santana, Bahia, 2021.

	Total		Sexo Feminino		Sexo Masculino	
	N	%	N	%	N	%
Idade						
19 – 30	47	66,1	38	53,5	9	12,6
31 – 40	12	16,9	11	15,4	1	1,4
41- 50	07	10,0	07	10,0	0	0
Escolaridade	66	93,0	56	78,8	10	14,0
1º grau completo	03	4,2	03	4,2	0	0
2º grau completo	28	39,4	22	31	06	8,4
3º grau completo	35	49,2	31	43,6	04	5,6
IMC	65	91,5	55	77,4	10	14,0
Baixo Peso	05	7,0	05	7,0	0	0
Eutrofia	25	35,2	22	31,0	03	4,2
Sobrepeso	25	35,2	21	29,5	04	5,6
Obesidade grau I	06	8,4	06	8,4	0	0
Obesidade grau II	03	4,4	02	2,8	01	1,4
Obesidade grau III	01	1,4	0	0	01	1,4
Atividade Física	26	33,9	17	24,0	07	9,8
Diariamente	14	19,7	12	17,0	02	2,8

Semanalmente	05	7,0	03	4,2	02	2,8
Ocasionalmente	07	10,0	04	5,6	03	4,2
Não praticam	42	59,1	39	54,9	03	4,2
Tabagismo	04	5,7	01	1,4	03	4,2
Diariamente	02	2,8	01	1,4	01	1,4
Semanalmente	01	1,4	0	0	01	1,4
Ocasionalmente	01	1,4	0	0	01	1,4
Não fumam	62	87,2	55	77,4	07	10,0
Estilismo	34	47,0	27	38,0	07	10,0
Diariamente	0	0	0	0	0	0
Semanalmente	07	10,0	05	7,0	02	2,8
Ocasionalmente	07	41,0	03	4,2	04	5,6
Não bebem	29	41,0	31	43,6	03	4,2
Patologias	19	26,7	13	18,3	06	8,4
Digestivas	06	8,4	04	5,6	02	2,8
Respiratórias	04	5,6	03	4,2	01	1,4
Psicológicas	04	5,6	04	5,6	0	0
Hipertensão	03	4,2	02	2,8	01	1,4
Diabetes Mellitus	02	2,8	01	1,4	01	1,4

Fonte: Próprios autores, 2021.

A tabela 2 demonstra os dados sobre o comportamento alimentar dos trabalhadores. Perguntados sobre a frequência que tomam refrigerante e sucos artificiais 62% (n=44) dos participantes do estudo tem o hábito de consumir esses alimentos. Sobre a quantidade de vezes que os trabalhadores trocam o almoço ou o jantar por lanches como (pizzas, sanduíches, salgados etc.) 71,8% (n=51) relataram que fazem essas substituições de 1 a 7 vezes por semana. Foi observado que grande parte dos indivíduos do sexo masculino que participaram do estudo, realizam essas trocas, representando 10% (n=07), sendo que ao todo participaram do estudo 14% (n=10). Dos trabalhadores pesquisados 21% (n=15) nunca substituem as principais refeições

Sobre a frequência em que os trabalhadores consomem verduras e hortaliças 73,2% (n=52) informaram que incluem esses alimentos nas principais refeições de 1 a 4 vezes por semana, sendo os indivíduos do sexo feminino as que mais consomem esses alimentos 25,3% (n=18). Os trabalhadores do sexo masculino que relataram consumir verduras e hortaliças, o fazem de 1 a 2 vezes por semana apenas e representam 11,2% (n=8). Ao analisar o comportamento alimentar sobre a

frequência da ingestão de frutas 70,4% (n=50) relataram consumir de 1 a 4 vezes por semana, sendo as mulheres representaram a maior prevalência 57,7% (n=41).

Perguntados sobre a ingestão hídrica 31% (n=22) dos trabalhadores relataram ingerir até 1 litro de água por dia, sendo destes 24% (n=17) indivíduos do sexo feminino. Relataram ingerir até 2 litros de água por dia 26,7% (n=19) trabalhadores, sendo que destes apenas 4,2% (n=3) são indivíduos do sexo masculino. Em frequência relativa 19,7% (n=14) informaram ingerir mais de 2 litros de água por dia sendo a maioria composta pelo sexo feminino, 17% (n=12).

Sobre o fracionamento das refeições, a maioria dos trabalhadores 52,1% (n=37) realizam de 1 a 3 refeições diárias. Em relação aos horários das refeições 25,5% (n=18) relataram que se alimentam todos os dias no mesmo horário e 67,6% (n=48) dos trabalhadores não mantêm a rotina de comer nos mesmos horários, havendo variações todos os dias. As empresas de telemarketing disponibilizam alguns horários específicos para que os funcionários possam realizar as refeições, sendo que a maioria dos trabalhadores relataram ter apenas 20 minutos para se alimentar 78,8% (n=56). Uma porcentagem pequena dos funcionários 12,6% (n=09) dispõe de 1 a 2 horas de intervalo para descanso e realização das refeições.

Perguntados sobre o local em que ficam após realizar as refeições, a maioria dos funcionários 52,2% (n=37) voltam a trabalhar em seguida e 33,8% (n=24) se alimentam rápido e ficam nos refeitórios das empresas aguardando finalizar os 20 minutos da pausa para voltar ao trabalho.

Relatam que o tempo disponibilizado pelas empresas de 20 minutos para realização das refeições é insuficiente (70,4; n=50). Em relação a como se sentem após as refeições nas empresas, 42% (n=30) relataram sentir sono, 24% (n=17) se sentem pesados, 17% (n=12) permanecem com fome e a minoria 10% (n=07) sentem-se bem.

Ao responder se o fato de não atender aos clientes os deixam nervosos a ponto de afetar o consumo alimentar, 39,4% (n=28) responderam que sim. Sobre o tempo em que os funcionários trabalham nas empresas de telemarketing a maioria 59,1% (n=42) trabalham de 1 a 4 anos. Perguntados como se sentem em relação a saúde no momento da pesquisa 48% (n=34) consideraram como regular e 14% (n=10) consideraram como ruim.

Tabela 2: Distribuição de dados sobre o comportamento alimentar dos trabalhadores de telemarketing. Feira de Santana -BA.

Perguntas	Total		Sexo Feminino		Sexo Masculino	
	N	%	N	%	N	%
Frequência em que tomam refrigerante ou sucos artificiais?						
1 a 2 x/semana	27	38,0	22	31,0	05	7,0
3 a 4 x/semana	12	17,0	09	12,6	03	4,2
5 a 7 x/semana	05	7,0	05	7,0	0	0
Nenhuma vez	22	31,0	20	28,1	03	4,2
Quantas vezes na semana troca o almoço ou jantar por lanches?						
1 a 2 x/semana	30	42,2	27	38,0	03	4,2
3 a 4 x/semana	17	24,0	14	19,7	03	4,2
5 a 7 x/semana	04	5,8	04	5,8	0	0
Nenhuma	15	21,0	14	19,7	01	1,4
Frequência em que come verduras e hortaliças?						
1 a 2 x/semana	26	36,6	18	25,3	08	11,2
3 a 4 x/semana	26	36,6	26	36,6	0	0
5 a 7 x/semana	12	17,0	10	14,0	02	2,8
Nenhuma	02	2,8	02	2,8	0	0
Frequência em que come frutas?						
1 a 2 x/semana	29	41,0	22	31,0	07	9,8
3 a 4 x/semana	21	29,5	19	26,7	02	2,8
5 a 7 x /semana	14	19,7	13	18,3	01	1,4
Nunca	02	2,8	02	2,8	0	0

Fonte: Próprios autores, 2021.

DISCUSSÃO

Devido à carência de publicações nacionais sobre o impacto do estresse na alimentação e saúde dos trabalhadores de telemarketing, o presente estudo revelou a importância de se caracterizar e avaliar o estado nutricional desses indivíduos, uma vez que em nosso país, o setor de *call center* emprega cerca de 1,5 milhão de pessoas (ABT, 2019).

No presente estudo, a maioria dos integrantes era do sexo feminino, havia cursado o ensino superior e trabalham no setor de telemarketing entre 1 e 4 anos 49,3% (n=35). Em estudo realizado por Cristofolletti *et al.* (2003) para avaliar trabalhadores de telemarketing também foi observado o predomínio de mulheres

nesse cargo. No estudo de Anunciação (2011) a maioria dos funcionários 80% (n=08) eram do sexo feminino, solteiras e tinham o ensino médio completo.

A maioria das mulheres participantes dessa pesquisa 39,4% (n=28) declaram que o estresse causado pelo trabalho impacta no consumo alimentar, já os homens não se sentem afetados nesse quesito. Vale ressaltar que os homens participantes do estudo correspondem a 14% (n=10). Nas condições de trabalho, observou-se a presença de trabalho sedentário e de fatores de estresse, que podem estar contribuindo para essas prevalências.

Santos e Marques (2006) avaliou o estresse emocional no setor de telemarketing e observou os impactos que a atividade de telemarketing produz sobre a saúde biopsicossocial dos teleoperadores. A maioria deles relatou quadro de estresse e irritação, e metade dos trabalhadores costumava apresentar cefaleia e variação de humor. A tensão e as dores nos membros foram referidos por 36,6% dos participantes do estudo. Na pesquisa a maioria dos participantes também eram mulheres 61% (n=70).

No estudo de Cristofolletti *et al.* (2006) foi avaliada a rotina de trabalho estabelecida na atividade de operador de telemarketing e foi observado que esta promove prejuízos para saúde como o desenvolvimento de doenças relacionadas ao trabalho, distúrbios emocionais e alterações do estado nutricional uma vez que essa função reúne características que colaboraram para o excesso de peso por se tratar de uma atividade informatizada, de natureza sedentária, organizada de forma a promover falta de autonomia do trabalhador e controle sobre o trabalho por ele executado.

De acordo com Pacheco (2002), alguns sintomas são comuns em operadores de telemarketing como problemas digestivos, perdas auditivas induzidas por ruído e doenças mentais, em um contexto de serviço extenuante que expõe seus trabalhadores a posturas inadequadas, destacando a organização ergonômica do trabalho. Em nosso estudo, a maioria dos trabalhadores de telemarketing 59,1% (n=42) relataram não praticar nenhuma atividade física, e a natureza sedentária das atividades executadas no ambiente de trabalho, contribuem para essa prevalência.

Em relação ao estado nutricional dos participantes desse estudo, a maioria das mulheres foi classificada como eutróficas 31% (n=22) e sobrepeso 29,5% (n=21). Os homens também seguiram a mesma linha, 5,6% (n=04) classificados

como eutróficos, e 4,2% (n=03) com sobrepeso. Foi possível observar que o excesso de peso dos funcionários de call center, em geral é devido a ansiedade causada pelo estresse decorrente das atividades laborais executadas no trabalho, e pelo caráter sedentário da profissão, uma vez que passam a maior parte do tempo sentados.

Em estudo transversal realizado por Cristofolleti *et al.* (2006) com amostra de 214 funcionários de uma empresa de call center, utilizando o índice de massa corporal (IMC) e a circunferência de cintura (CC) como parâmetros para estabelecer o estado nutricional dos participantes, foi possível observar a alta prevalência de sobrepeso e obesidade nos teleoperadores.

Bezerra e Sichieri (2010) realizaram um estudo no Brasil com amostra de 40 adultos com idade entre 20 e 40 anos. Esse estudo demonstrou um elevado consumo de alimentos fora do domicílio pelos participantes do estudo, cenário este que contribuiu para a maior prevalência de indivíduos obesos, uma vez que a maioria dos participantes optaram por fazer lanches rápidos.

Brandão (2012) realizou estudo transversal com amostra de 308 teleoperadores sendo 70 homens e 238 mulheres com idade entre 18 e 55 anos, e constatou que 42,9% dos participantes do estudo apresentaram excesso de peso e 45% apresentaram risco para desenvolvimento de doenças crônicas não transmissíveis (DCNT), e fatores como a organização da atividade, com baixa demanda física e aumento da carga de trabalho, até fatores relacionados com o estilo de vida desses operadores colaboraram para tal cenário.

Wiedemann (2008) avaliou os fatores determinantes para qualidade de vida, dentre estes o comportamento alimentar de 51 operadores de telemarketing com idades entre 19 e 54 anos, de ambos os sexos onde 9,8% dos participantes apresentaram sobrepeso, e 5,8% apresentaram obesidade. A autora pontuou em seu estudo que esses grupos populacionais devem ser alvo de estratégias de educação alimentar e nutricional, pois a correta intervenção representa importante reflexo na saúde dos trabalhadores. Esses estudos demonstram que é comum a alta prevalência de sobrepeso e obesidade em operadores de telemarketing.

Foi observado nesta pesquisa que a maioria dos entrevistados, costumava consumir lanches e substituir as principais refeições, além de estarem habituados a fazer o fracionamento inadequado das refeições. O fato de os trabalhadores consumirem estes alimentos no local de trabalho muitas vezes pode ser explicado devido à falta de tempo, organização, estresse e assim muitos acabam adquirindo e se acostumando com hábitos alimentares pouco saudáveis, optando por preparações mais calóricas, consideradas mais saborosas e responsáveis por aumentar a sensação de saciedade.

Nascimento e Chaud (2017) realizaram um estudo transversal com 138 adultos de ambos os sexos que trabalhavam em empresas de call center e foi observado alto consumo de alimentos industrializados, e que o ambiente de trabalho é um fator altamente influenciador da alimentação dos trabalhadores, devido à disponibilidade de alimentos industrializados e a falta de local destinado para as refeições.

Viana *et al.* (2017) realizaram um estudo transversal com 54 analistas de telemarketing de ambos os sexos. Este estudo demonstrou que a maior parte dos participantes, consumia alimentos considerados menos saudáveis, disponíveis em máquinas nos corredores da empresa, fato esse que pode ser explicado devido à falta de tempo, disponibilidade dos alimentos, e estresse relatado pelos funcionários.

Veiga *et al.* (2013) avaliaram o consumo alimentar de 40 teleatendentes de uma empresa de call center e ficou evidente que a frequência das refeições feitas em estabelecimentos fast food e bares é alta, os participantes do estudo faziam elevado consumo de alimentos processados e ultra processados.

Em relação ao tempo em que trabalham como teleoperadores, a maioria dos funcionários trabalha entre 1 a 4 anos nessa função 70,4% (n=50), dado importante que reflete que a tendência aos hábitos alimentares inadequados perdura há tempos. As mudanças que ocorreram no comportamento alimentar dos participantes desse estudo, desde que os mesmos ingressaram na função de operador de telemarketing traz dados preocupantes que refletem na saúde dos trabalhadores. A maioria dos participantes 73,2% (n=52) consomem frutas, verduras e hortaliças apenas de 1 a 4 vezes por semana, enquanto o Guia Alimentar Para a População Brasileira sugere que devem ser incluídas no cardápio diário pelo menos 3 porções de frutas.

Tiozzi (2018) avaliou o nível de estresse de trabalhadores de um call center. Esse estudo foi composto por amostra de 108 funcionários de ambos os sexos, com idade entre 18 e 62 anos. Perguntados sobre mudanças nos hábitos alimentares desde que começaram a trabalhar no setor de call center, 62% dos participantes do estudo relataram mudanças no apetite e hábitos alimentares, e que essas mudanças contribuíram para o excesso de peso, relacionando-as diretamente com o estresse causado pelos serviços executados no trabalho.

Em relação ao fracionamento das refeições, grande parte dos participantes desse estudo 52,1% (n=37) realizam apenas de 1 a 3 refeições diárias. As empresas de telemarketing disponibilizam alguns horários específicos para que os funcionários possam realizar as refeições, sendo que a maioria dos trabalhadores relataram ter apenas 20 minutos para se alimentar 78,8% (n=56). A maioria 70,4% (n=50) dos trabalhadores relataram que acham esse tempo insuficiente para realizar as refeições, por isso acabam fazendo substituições por lanches rápidos e mais calóricos.

Em um estudo descritivo realizado por Anunciação (2011), com 15 funcionários de uma empresa de telemarketing com idade entre 20 a 45 anos, evidenciou que o elevado consumo de alimentos industrializados, baixo fracionamento das refeições, e quadro de estresse decorrente do trabalho executado pelos trabalhadores, contribuem para o ganho peso dos funcionários. A autora ressalta ainda que as empresas de call center deveriam estimular os funcionários a praticar atividade física e hábitos alimentares saudáveis dentro e fora do ambiente de trabalho, e oferecer condições para que isso ocorra.

Como a falta de tempo foi uma das questões pontuadas como principal dificuldade encontrada pelos trabalhadores de telemarketing, torna-se uma importante estratégia inserir o consumo dessa classe de alimentos nos intervalos de trabalho, já que podem ser consumidos rapidamente e ajudam na manutenção da boa alimentação (BRASIL, 2014).

Conhecer o comportamento alimentar e o estado nutricional dos operadores de telemarketing é primordial para que as intervenções possam ser direcionadas adequadamente a este grupo, de forma que possa favorecer para construção de um estilo de vida e hábitos alimentares mais saudáveis, possibilitando melhoria na qualidade de vida e evitando os riscos de desenvolvimento de patologias e possíveis

comprometimentos à saúde (OLIVEIRA *et al.*, 2017). Uma estratégia de intervenção interessante e eficiente para melhora da saúde e qualidade de vida é a educação alimentar e nutricional para essa classe de trabalhadores, pois incentiva os mesmos a adotar hábitos saudáveis.

O alimento ocupa um papel na vida das pessoas que vai além de simplesmente nutrir o corpo. Aspectos emocionais, afetivos e psicológicos interferem em como o ser humano se alimenta. Nos casos de estresse, normalmente os alimentos são usados não para suprir necessidades fisiológicas e nutricionais, mas como busca de um conforto psicológico e como uma estratégia para tentar melhorar e o humor (PENAFORTE *et al.*, 2016).

A alimentação saudável de qualidade e em quantidade adequada fornece ao corpo a energia e os nutrientes necessários para o desempenho de suas funções e para a manutenção de um bom estado de saúde. O consumo alimentar em excesso está relacionado à ocorrência de obesidade e suas morbidades, como hipertensão arterial, diabetes Mellitus, dislipidemias e doenças cardiovasculares (NASCIMENTO; CHAUD, 2017).

Em análise geral nossa pesquisa permitiu identificar os fatores determinantes para a ocorrência de excesso de peso da amostra estudada. Falta de organização prévia, pouco tempo para realizar as refeições, opções disponíveis, foram os principais pontos relatados pelos teleoperadores. O estresse causado pelo trabalho executado pelos teleoperadores impacta na alimentação dos mesmo de modo a acarretar prejuízos a saúde como a ocorrência de doenças crônicas não transmissíveis (DCNT). A característica sedentária das atividades executadas no ambiente de trabalho também contribui para o cenário. A atividade física também é fator de grande importância para diminuir os níveis de estresse e ansiedade, além de contribuir para manutenção do peso.

CONCLUSÃO

O presente estudo revelou que o estresse emocional causado pelas atividades laborais executadas pelos trabalhadores de telemarketing tem impacto negativo na alimentação dos mesmos, fato este que contribui para ocorrência de excesso de peso e sedentarismo.

A maioria dos teleoperadores que participaram do estudo apresentam excesso de peso. No entanto, dentre os que apresentaram excesso de peso, a maior prevalência foi observada no sexo feminino. Foi possível constatar que o sexo masculino possui um melhor estado nutricional em relação ao sexo feminino, e que no âmbito do teleatendimento os indivíduos são mais propícios a prática de hábitos inadequados tendo em vista que exercem suas atividades laborais maior parte do tempo sentados, o que contribui para o sedentarismo. O tempo disponibilizado pelas empresas de call center para que os funcionários realizem as refeições também parece contribuir para o cenário de excesso de peso dos funcionários, pois devido ao curto período, a maioria faz lanches rápidos para poder voltar logo ao trabalho.

Conclui-se que o estresse e ansiedade são fatores determinantes para a alta prevalência de excesso de peso, estado nutricional inadequado juntamente com risco de desenvolvimento de doenças cardiovasculares entre os participantes do estudo, indicando necessidade de intervenção nutricional no grupo estudado.

Uma limitação deste estudo é a coleta da informação sobre os dados antropométricos ter sido autorreferida uma vez que foi utilizado um questionário online devido ao distanciamento social necessário ao atual cenário de pandemia por COVID-19. Não foi possível aferir por exemplo medidas de circunferência de cintura e quadril que são preditoras de risco cardiovascular. Contudo as informações sobre o comportamento alimentar dos participantes foram suficientes para avaliação detalhada e estabelecimento do estado nutricional da amostra estudada.

REFERÊNCIAS

ABT (Associação Brasileira de Telemarketing). **O que é telemarketing**. Disponível: <http://www.abt.org.br/telemarketing.htm>. Acesso em: 14 jun. 2021.

ARAÚJO, M. DA P. N.; COSTA-SOUZA, J.; TRAD, L. A. B. A alimentação do trabalhador no Brasil: um resgate da produção científica nacional. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos**, v. 17, n. 4, p. 975-992, 2010. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-59702010000400008>. Acesso em: 04 de jun de 2020.

AQUINO, R. de C. de; PHILIPPI, S. T. Association of children's consumption of processed foods and family income in the city of São Paulo, Brazil. **Revista de Saúde Pública**, [S. l.], v. 36, n. 6, p. 655-660, 2002. DOI: 10.1590/S0034-89102002000700001. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/31506>. Acesso em: 05 de jun de 2020.

ANUNCIAÇÃO, L. R. DE. Perfil da saúde física, alimentar e da qualidade de vida dos operadores de Call Center de uma empresa de Salvador-BA. **RBONE - Revista Brasileira de Obesidade, Nutrição e Emagrecimento**, v. 5, n. 30, 5 jan. 2013. Disponível em: <http://www.rbone.com.br/index.php/rbone/article/view/281/267>. Acesso em: 18 jun. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012**. Dispõe sobre diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos [online]. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html. Acesso em: 6 jun. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde Secretaria-Executiva do Conselho Nacional de Saúde Comissão Nacional de Ética em Pesquisa. **Ofício Circular Nº 2/2021/CONEP/SECNS/MS**. Orientações para procedimentos em pesquisas com qualquer etapa em Ambiente Virtual. Brasília, DF, 24 fev. 2021. Disponível em: http://conselho.saude.gov.br/images/Oficio_Circular_2_24fev2021.pdf. Acesso em: 06 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Guia alimentar para a população brasileira. Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia_alimentar_populacao_brasileira_2ed.pdf. Acesso em: 6 jun. 2020.

BRANDÃO, V. S. Excesso de peso e obesidade abdominal em operadores de telemarketing sindicalizados de Salvador- BA. **Dissertação** (Mestrado) - Curso de pós-graduação em de Saúde, Ambiente e Trabalho. Universidade Federal da Bahia, 2012. 82 f.

BEZERRA, I. N.; SICHIERI, R.. Características e gastos com alimentação fora do domicílio no Brasil. **Revista de Saúde Pública**, v. 44, n. 2, p. 221–229, abr. 2010. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-89102010000200001>. Acesso em: 18 jun. 2021.

CAMPOS, L. A.. A identificação de enquadramentos através da análise de correspondências: um modelo analítico aplicado à controvérsia das ações afirmativas raciais na imprensa. **Opinião Pública**, v. 20, n. 3, p. 377–406, dez. 2014. DOI: <https://doi.org/10.1590/1807-01912014203377>. Acesso em: 07 mar. 2021.

CERVI, E. U. **Análise de dados categóricos em Ciência Política**. Ebook PPGCP: Curitiba, 2014. Disponível em: https://cpop.ufpr.br/wp-content/uploads/2014_ebook_analisedadoscategoricos_emerson.pdf. Acesso em: 05 jun. 2020.

CRISTOFOLETTI, M. F. Avaliação do estado nutricional de operadores de telemarketings submetidos a três turnos fixos de trabalho. 2003. 114 f. **Dissertação** (Mestrado) - Curso de Saúde Ambiental, Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

CRISTOFOLETTI, M. F.; SOUZA, M. de F. M.; CARDOSO, M. A.; ROCHA, L. E. Prevalência de sobrepeso, obesidade e obesidade abdominal em operadores de duas centrais de atendimento telefônico de São Paulo. *Saúde Ética & Justiça*, [S. l.], v. 11, n. 1-2, p. 19-28, 2006. DOI:

<https://doi.org/10.11606/issn.2317-2770.v11i1-2p19-28>. Acesso: 18 jun. 2021.

CORDEIRO, B. K. O trabalho em Call center: A saúde do trabalhador e sua relação com a atividade. 2011. 115 f. **Dissertação** (Mestrado) - Curso de Psicologia, Universidade Federal Fluminense Instituto de Ciências Humanas e Filosofia Departamento de Psicologia Mestrado em Psicologia, Niterói, 2011.

COSTA, L. S. R. et al. **Estresse no trabalho**. Faculdade Casa do Estudante. Espírito Santo, 2015. On-line. Disponível em: <https://docplayer.com.br/18879892-Estresse-no-trabalho.html> Acesso em: 22 de abr de 2020.

DUTRA, F. C. M. S. E.; COSTA, L. C.; SAMPAIO, R. F. A influência do afastamento do trabalho na percepção de saúde e qualidade de vida de indivíduos adultos.

Fisioterapia e Pesquisa, v. 23, n. 1, p. 98–104, 2016. DOI:

<https://doi.org/10.1590/1809-2950/14900923012016>. Acesso em: 04 de jun de 2020.

HONORATO, A. E. O. et al. **Stress Ocupacional entre os Atendentes de Telemarketing ee um Contact Center em Mossoró-RN**. In: XXXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção: Perspectivas Globais para a Engenharia de Produção, Fortaleza, p. 1-11, 15 out. 2015. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_209_239_26705.pdf. Acesso em: 05 jun. 2020.

MARCHI, D. DE. Saúde-nutrição do trabalhador num contexto de mudança organizacional. 2004. 185 f. 2004. **Tese** (Doutorado em Engenharia de Produção) – Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, p. 186. 2004.

NASCIMENTO, B. M.do; CHAUD, D. M. A. **Consumo alimentar de operadores de telemarketing no município de São Paulo**. In: XIII JORNADA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA E VII MOSTRA DE INICIAÇÃO TECNOLÓGICA. 15.,

2017.São Paulo, XIII Jornada... São Paulo: Universidade Presbiteriana Mackenzie Disponível em:

<http://eventoscopg.mackenzie.br/index.php/jornada/xiiijornada/paper/view/529/483>.

Acesso em: 04 de jun 2020.

PENAFORTE, F. R.; MATTA, N. C.; JAPUR, C. C. Associação entre Estresse e Comportamento Alimentar em Estudantes Universitários. **DEMETRA Alimentação Nutrição & Saúde**, v. 11, n. 1, 2016. DOI:

<https://doi.org/10.12957/demetra.2016.18592>. Acesso em: 18 jun. 2021.

PACHECO, V. G. Gênero, saúde e trabalho: fatores que interagem no desenvolvimento de LER em trabalhadores telefônicos. 2002. **Dissertação** (Mestrado em Psicologia) Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.

OLIVEIRA, J. de S.; SANTOS, D. de O.; RODRIGUES, S. J. M.; DE OLIVEIRA, C. C.; SOUZA, A. L. da C. Avaliação do perfil sociodemográfico, nutricional e alimentar de estudantes de nutrição de uma universidade pública em Lagarto-SE. **Revista da Associação Brasileira de Nutrição - RASBRAN**, [S. l.], v. 8, n. 2, p. 37–42, 2018. Disponível em: <https://www.rasbran.com.br/rasbran/article/view/465>. Acesso em: 3 jul. 2021.

SANTOS, M.J., MARQUES, A.P. O Caso dos Call Centers: Organização do trabalho e atitudes face ao trabalho e emprego. **Sociologia, Problemas e Práticas, Oeiras**, n. 52, p. 67-86, 2006. Disponível em <https://sociologiapp.iscte-iul.pt/pdfs/52/538.pdf>. acessos em 03 jul. 2021.

SANTOS, L. M. P. et al.. Avaliação de políticas públicas de segurança alimentar e combate à fome no período 1995-2002: 2 - Programa de Alimentação do Trabalhador. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 23, n. 8, p. 1931–1945, ago. 2007. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2007000800020>. Acesso em: 8 jun.2020.

TIOSSI, Paulo Cesar. Análise do nível de estresse em trabalhadores de um call Center da região de Curitiba. 2018. 40 f. **Monografia** (Especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2018.

VIANA, N. P.; BARBOSA, A. S.; DOS SANTOS, M. S.; RUSTICHELLI, B. G.; DENELLE, D.; NACIF, M. Estado nutricional e risco de doença cardiovascular em operadores de teleatendimento. **RBONE - Revista Brasileira de Obesidade, Nutrição e Emagrecimento**, v. 12, n. 70, p. 239-244, 18 mar. 2018. Disponível em: <http://www.rbone.com.br/index.php/rbone/article/view/687>. Acesso em: 25 de jun.2021.

VEIGA, G. V. DA . *et al.* Inadequação do consumo de nutrientes entre adolescentes brasileiros. **Revista de Saúde Pública**, v. 47, p. 212s–221s, fev. 2013. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-89102013000700007>. Acesso em 03 de Jul. 2021.

WIEDEMANN, I.B. Operadores de telemarketing: uma análise da qualidade de vida nesta atividade profissional. **Dissertação** (Mestrado em medicina do trabalho). Faculdade de Medicina, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, p.247. 2008. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/25067>. Acesso em 25 de jun. 2021.