



**FACULDADE NOBRE DE FEIRA DE SANTANA  
BACHARELADO EM NUTRIÇÃO**

**ÁLEX MELO DE OLIVEIRA SILVA  
DANILLE CARDOSO DA SILVA**

**ALIMENTAÇÃO DOS OPERADORES DE CALL CENTER**

**Feira de Santana  
2020**

ÁLEX MELO DE OLIVEIRA SILVA  
DANILLE CARDOSO DA SILVA

## **ALIMENTAÇÃO DOS OPERADORES DE CALL CENTER**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Nobre de Feira de Santana como requisito parcial obrigatório para obtenção do grau de Bacharel em Nutrição, sob a supervisão do Prof. Ms. André Ricardo da Luz Almeida.

Orientador: Prof(a). Liliane Vidal

**Feira de Santana  
2020**

## ALIMENTAÇÃO DOS OPERADORES DE CALL CENTER

ÁLEX MELO DE OLIVEIRA SILVA  
DANILLE CARDOSO DA SILVA

Aprovado em     de                     de

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Liliane Vidal  
(ORIENTADOR)

---

Prof. Ms. ANDRÉ RICARDO DA LUZ ALMEIDA  
(PROFESSOR DE TCC II)

---

Prof. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
(CONVIDADO)

FACULDADE NOBRE DE FEIRA DE SANTANA

## ALIMENTAÇÃO DOS OPERADORES DE CALL CENTER

ÁLEX MELO DE OLIVEIRA SILVA<sup>1</sup>

DANILLE CARDOSO DA SILVA<sup>1</sup>

LILIANE VIDAL<sup>2</sup>

### RESUMO

Com o crescimento das empresas de call center, surge assim a preocupação com o perfil alimentar dos empregados, questionando de qual forma a alimentação consumida em um curto período contribui para possíveis distúrbios alimentares e patologias futuras. Foi realizado uma revisão bibliográfica com base no tempo disponibilizado para a alimentação e os alimentos que são ingeridos no período de trabalho.

**Palavras-chave:** Call center, alimentação, telemarketing.

### ABSTRACT

With the growth of the call center companies, the concern with the food profile of employees arises, questioning how the food consumed in a short period contributes to possible eating disorders and future pathologies. A bibliographic review was carried out based on the time available for food and the food that is eaten during the work period.

**Keywords:** Call center, food, telemarketing.

---

<sup>1</sup> Bacharelado em Nutrição da Faculdade Nobre (FAN-BA).

<sup>2</sup> Bacharelado em Nutrição da Faculdade Nobre (FAN-BA).

## 1 INTRODUÇÃO

Entende-se como trabalho de telemarketing a comunicação realizada a distância através de intermédio da voz ou mensagens eletrônicas. Call Center é uma central de atendimento que tem como principal objetivo a garantia de uma comunicação entre o cliente e a empresa. É uma expressão do inglês call (chamada) e centro (central).

Call Center é a designação de uma estrutura organizacional que abrange postos de trabalho para atendimento ao cliente através da utilização de um terminal de computador e um aparelho telefônico (Wiedemann, 2008).

No que se refere à regulamentação do trabalho em call center, é importante apontar que não existe uma lei especial para a profissão de operador de teleatendimento (Mannrich, 2010).

De acordo com Mannrich (2010, p. 77) existe no Brasil, porém, uma norma regulamentadora (NR) que fixa condições especiais para o desempenho da atividade, visando garantir a saúde do trabalhador. Destaca-se um dos itens dessa norma: o item 5.3 do Anexo II, estabelece jornada máxima de 6 (seis) horas para atividade efetiva e continua nos centros de telemarketing, incluídas as pausas para descanso, de dois períodos descontínuos de dez minutos contínuos cada, além de intervalo para repouso e alimentação de no mínimo vinte minutos, sem prejuízo de outras modalidades de pausas. As pausas estão incluídas na jornada.

O tempo disposto para alimentação é de vinte minutos, conhecido como pausa lanche, esse tempo serve tanto para a locomoção do local de trabalho até o refeitório, como para compra de alimentos ou a utilização de outros fatores necessários para que se ocorra esta alimentação.

O ambiente de call center tem a sua maioria ocupada por mulheres, onde muitas são mães, mulheres solteiras e estudantes que devido a carga horária opta por ter um trabalho que possa conciliar com os estudos. Portanto a maioria não tem tempo para preparar o alimento no qual irá consumir, optando assim por alimentos industrializados com alto teor calórico, sódio, açúcares e aditivos.

Segundo Lipp (1998) a alimentação tem uma influência muito grande no nosso modo de lidar com o estresse. Quanto mais prolongado e grave o estresse, mais o corpo queima vitaminas, debilitando o sistema imunológico. Com o organismo enfraquecido, a pessoa fica mais sujeita a doenças. Qualquer tratamento de controle de estresse envolve a maneira de a pessoa se alimentar. Os exercícios físicos regulares induzem o corpo a liberar uma substância chamada beta-endorfina que é capaz de controlar a sensação de dor e de regular a temperatura e o apetite, além de melhorar o sono e o humor.

Além disso infecções, doenças, febre ou estresse fisiológico, manutenção corpórea e bem-estar podem alterar absorção de nutrientes para permitir a manutenção da saúde nutricional e física (Vasconcelos *et al.* 1998).

É de extrema importância que ocorra uma mastigação adequada, porque é através dela que o indivíduo começa o seu processo digestivo. Devido ao tempo disponibilizado para a alimentação vale ressaltar a forma de como o alimento é mastigado, triturado e deglutido pois isso pode interferir diretamente na questão nutricional, uma vez que a mastigação atua ativamente para uma boa absorção dos nutrientes. Segundo Morquette *et al.* (2012), a mastigação é o primeiro estágio da digestão na qual envolve vários processos simultaneamente, com a única finalidade de gerar o torque mastigatório necessário para quebra ou redução mecânica dos alimentos ingeridos e formação do bolo alimentar.

Sendo o objetivo do trabalho identificar o perfil dos trabalhadores de call center, o tipo de alimentação que se tem acesso no trabalho e se o tempo disponível para a refeição é suficiente.

## 2 MATERIAIS E MÉTODOS

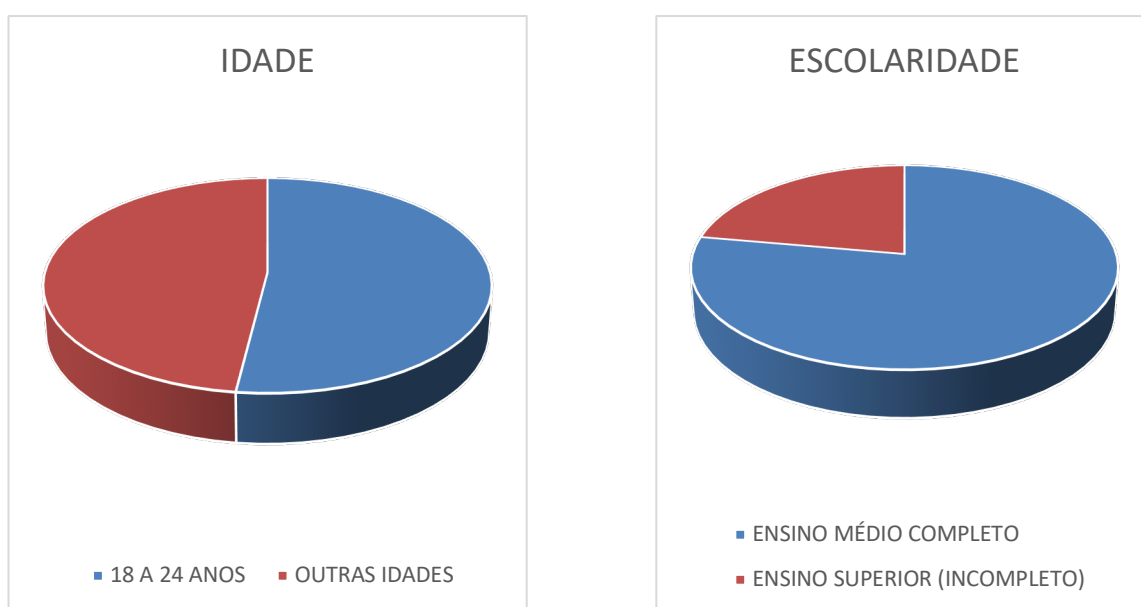
Foi realizada uma revisão bibliográfica sobre o tema alimentação em operadores de call center nas revistas acadêmicas científicas disponíveis on-line e impressas, reunindo os diferentes dados encontrados nas fontes de consulta e listando os principais fatores que predispõe o operador de call center a desenvolver transtornos alimentares por conta do tempo disponível para o lanche, assim como sinais característicos de possíveis patologias que podem afetar esse grupo.

A revisão bibliográfica serve para mostrar todos os achados em livros e artigos referente ao problema do tema, sendo assim de suma importância para elaboração e conclusão do trabalho. Para Gil (2002), pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.

### 3 RESULTADOS

Os resultados apresentados indicam que atividades que utilizam informática como os call centers, podem ser consideradas como um emprego trampolim. Os empregados desse setor percebem a atividade como uma coisa temporária, sempre em busca de melhorias, sendo (20% dos trabalhadores estudantes de algum curso superior). Pelo perfil dos trabalhadores serem de jovens, (18 a 24 anos, sendo 52% no total) e que na maioria das vezes estão no seu primeiro emprego, a atividade é vista e ou utilizada para suprir necessidades materiais conforme a sua situação de momento.

Perfil dos trabalhadores de call centers entre 2003 e 2005.



Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego, RAIS.

Os resultados obtidos também evidenciam que a pausa disponibilizada para a alimentação dos operadores de call center que é de vinte minutos, não é suficiente para realizar uma refeição adequada e conseqüentemente a mastigação e digestão é prejudicada. Este tipo de emprego requer disponibilidade de seis horas por dia, disponibilizando mais duas pausas conhecidas como “descanso” de dez minutos cada.

Sobre o tempo disponibilizado para alimentação, Anúnciação (2011), traz que a pausa de 20 minutos disponibilizada para o lanche é insuficiente, isso justifica a



procura de alimentos de rápido preparo e consumo, pois eles dão uma falsa sensação de saciedade por um período maior, levando em consideração o tempo curto da pausa e que logo depois sem nenhum tipo de descanso os operadores voltam ao atendimento, o processo digestivo será influenciado diretamente. Já Bezzerra et al. (2013), observa que os operadores de call center podem não ter tempo suficiente e adequado para realizar as refeições, muitas vezes são disponibilizados apenas 15 minutos para o almoço por exemplo, desta forma acabam consumindo alimentos industrializados, alimentos de panificadoras e fast foods, que são os alimentos mais próximos do local de trabalho.

Como o tempo que é disponibilizado para a alimentação é insuficiente, os operadores de call center buscam sempre alimentos prontos e industrializados por ser mais rápido e prático, contribuindo para prevalência de doenças não transmissíveis.

Conforme Cristofolletti et al. (2005), existe uma tendência de aumento de sobrepeso e obesidade em operadores de call center e por esse motivo deve ser estudado esta relação com a atividade desenvolvida, pois o crescimento do trabalho sedentário pode apresentar relação direta neste aspecto, fazendo com que seja fundamental a inclusão de orientações nutricionais não ações que envolvam a saúde, visando a prevenção de doenças crônicas não transmissíveis e o ganho de peso corporal. Já Queiroz (2010), traz que o consumo de alimentos industrializados aumenta com a falta de tempo disponibilizado para as refeições dos operadores de call center; fazendo com que haja um aumento dos índices de obesidade e doenças cardiovasculares.

## 4 DISCUSSÃO

### 4.1 – CALL CENTER E O PERFIL DOS EMPREGADOS;

Os call centers são centrais de atendimento, que utilizam tecnologias como computador, telefones ou avayas, e traz a combinação da telefonia com os recursos do computador e concentram todas as chamadas dos clientes em um único local, tendo em mente elevar a produtividade dos operadores e conseqüentemente conquistar a fidelidade do consumidor (Dantas, 2000).

Segundo Mocelin e Silva (2008), os call centers assumem uma posição central no cenário do setor de telecomunicações, assim como para quase todos os outros setores econômicos. No caso do setor de telecomunicações, essas empresas além de empregar cerca de 40 a 50% dos trabalhadores, também seriam fundamentais no âmbito comercial para a construção de vantagens competitivas entre as empresas, levando em consideração que o telemarketing seria responsável pelo contato direto com o cliente, promovendo assim vendas de serviços, ofertas de planos e até mesmo fidelizações. Um atendimento bom e único pode contribuir para a agregação de novos clientes e na manutenção dos atuais na prestação de serviços das empresas de telecomunicações.

Em relação ao tipo de atividade laborada, os operadores realizam atendimento de chamadas; transferência de chamadas para outras pessoas e setores, quando se é necessário; vendas de produtos; recebimento de reclamações, feedbacks e fornecimento de informações para os usuários das empresas. Levando em conta a carga mental, as atividades destes operadores, exigem uma intensa concentração, devido ao volume de informações a serem processadas, o nível de responsabilidade com o trabalho e grandes solicitações diferentes dos clientes (Cristofolletti et al. 2005).

O Call Center é uma versátil ferramenta com muitas aplicações, tendo como recurso o telefone. Ele funciona como um sábio método de conduzir os negócios de uma empresa. Assim o Call Center produz e gera receita para a empresa, mantendo a confiança do cliente e permitindo que ela permaneça viva no mercado (Carmen Maia, 2007, p.8).

O telemarketing é a atividade desempenhada pelas pessoas que trabalham em call centers, sendo assim uma das ocupações que mais geraram empregos nos últimos anos. Esse tipo de trabalho apresenta muita rotatividade, resultante não só apenas das baixas remunerações, mas também caracterizado pelo contingente de trabalhadores com uma baixa média de idade e com escolaridade elevada ou escolarização crescente. A atividade de telemarketing tem se caracterizado como empregos “temporários” e por esse motivo os call centers tem levado fama de “empresas de passagem”. Por conta disso o trabalho de telemarketing pode ser considerado como um emprego trampolim (Mocelin e Silva, 2008).

Segundo Cristofolletti et al. (2005), observou que no trabalho dos operadores estes sempre permaneciam sentados em todo o período da jornada de trabalho no Posto de Atendimento conhecido como (PA). O posto é formado basicamente pelo telefone, computador, mesa e cadeira, no qual o operador trabalha em posição sentada e sempre realizando movimentos dos braços, mãos e do aparelho fonador. As cadeiras nem sempre eram ajustadas a altura destes operadores e existe uma ausência de suporte para os pés. O relacionamento com o cliente gera ansiedade não só pelo contato, mas também pela exigência dos usuários por um atendimento rápido, monitoramento das ligações pela empresa e solicitação dos supervisores para o atendimento cordial mesmo quando os clientes demonstravam uma certa agressividade.

Segundo Mocelin (2008), o perfil dos operadores de telemarketing no Brasil, é composto de pelo menos 70% do sexo feminino, tendência que não sofre modificação no período. O que também chama atenção é a grande participação de empregados com ensino médio completo, sendo de 70%, em 2005, percentual que representa o dobro da média do mercado de trabalho brasileiro. Além disso, há uma grande participação de empregados com ensino superior incompleto, o que indica que, em grande parte, eles são trabalhadores que estão cursando o nível superior. Em 2004, a taxa de trabalhadores com ensino superior incompleto no mercado de trabalho do Brasil é de 4%, enquanto, nas atividades de *telemarketing*, essa taxa é de 20%.

Outro aspecto que se destaca no perfil dos operadores de *telemarketing*, que condiz com as evidências antes expostas, refere-se à idade dos empregados. Entre 2003 e 2005, ocorre o crescimento da participação de empregados na faixa entre 18 e 24 anos, que passa de 46% para 52%. Em consequência, há uma redução constante

nas duas faixas seguintes de idade, ou seja, nas faixas de 25 a 29 anos e de 30 a 39 anos.

#### 4.2 – TEMPO DISPONIBILIZADO PARA ALIMENTAÇÃO E DOENÇAS ASSOCIADAS.;

Um das normas utilizadas para beneficiar os operadores de call center é a Norma Regulamentadora 17, ou apenas NR-17, a jornada de trabalho é de no máximo seis horas diárias, incluindo as pausas. Deve ser concedidas duas pausas com dez minutos contínuos, caso contrário, deverá ser pago em forma de hora extra. Já para a pausa destinada a alimentação deve ser de 20 minutos contínuos. Em casos que os operadores trabalhem mais de seis horas diárias, o intervalo para refeição deve ser de sessenta minutos de forma obrigatória.

Os operadores de call center sofrem com o tempo que é disponibilizado pelo fato de ser curto, para realizarem suas refeições e sempre utilizam as pausas disponibilizadas de 10 minutos para complementar a alimentação já que o tempo não é suficiente. Foi observado um consumo elevado de alimentos industrializados nas pausas disponibilizadas, os alimentos de maiores consumos foram café, suco, bolacha, pão, salgadinho, sanduiche e refrigerante (Nascimento, 2017).

Nascimento (2017) informa que, as empresas de call center possuem máquinas de alimentos no qual fornecem refrigerantes, salgadinhos, café, doces, lanches e sucos. Uma alimentação adequada, deve ser feita tanto em quantidade como em qualidade, fornecendo assim a energia e os nutrientes necessários para o desempenho de suas funções e manter um bom estado de saúde. O consumo alimentar insuficiente é fator de risco para desnutrições. Por outro lado, o excesso alimentar se relaciona com a obesidade e suas morbidades, como hipertensão arterial, diabetes Mellitus, dislipidemias e doenças cardiovasculares. Os motivos mais relacionados ao aumento de peso após trabalhar como operadores de call center, destacam-se: trabalho predominantemente sedentário, horários de pausas diferentes a cada escala, estresse do trabalho e o ato de “beliscar” alimentos.

A alimentação que é feita fora da residência apresenta uma predominância muito maior de alimentos com um alto teor energético e com baixo conteúdo nutricional, são

eles: alimentos industrializados em sua grande maioria, sendo de suma importância estudos sobre a alimentação fora do domicílio (Bezerra, 2013).

Já em relação ao estresse no trabalho Cristofolletti et al. (2005), destaca que pode ocorrer por conta da falta de autonomia dos operadores e por causa da cobrança direta dos líderes para o cumprimento de metas, sejam elas quantitativas e ou qualitativas.

## 5 CONCLUSÃO

A presente pesquisa abordou a questão da alimentação de operadores de call center. Neste trabalho os autores buscaram esboçar alguns pontos relevantes sobre a pesquisa, dentre eles o tempo que essas empresas disponibilizam para alimentação e possíveis patologias que podem surgir por conta da rotina.

Primeiramente foi feito um levantamento sobre o perfil desses empregados e de como funciona o trabalho em um call center, concluindo que a carga horária deve ser de seis horas, com direito a duas pausas de dez minutos e uma de vinte minutos, segundo a norma regulamentadora (NR 17).

Em um segundo momento desta pesquisa, foi abordado as patologias e ou distúrbios alimentares que podem ser causados pela má alimentação, o tempo de mastigação e o ato de ‘beliscar’ a comida durante o horário de trabalho.

Conclui-se que os operadores de call center enfrentam todos os dias uma série de desafios, trabalham em um ambiente que requer controle emocional e precisam ser ágeis para realizar uma refeição dentro de vinte minutos. Dessa forma os autores trazem vários fatores negativos para tal prática, que são: a ingestão de alimentos industrializados, a não ingestão correta de nutrientes e vitaminas necessárias para o organismo e o tempo para mastigação e ou digestão dos alimentos de forma correta podendo acarretar engasgos, refluxos e até gastrites intestinais.

Todas as considerações acima, confirmam as hipóteses de que o tempo disponível para a alimentação em call center deveria ser maior, garantindo assim ao empregado uma refeição com calma e de conexão com a comida. E para garantir a saúde a longo prazo dos trabalhadores as empresas podem utilizar e ou modificar o tipo de comida que se é disponibilizado nas máquinas eletrônicas no refeitório.

## REFERÊNCIAS

ANUNCIACÃO, Ludmila Rocha de. **Perfil da saúde física, alimentar e da qualidade de vida dos operadores de call center de uma empresa de Salvador-BA.** Revista Brasileira de Obesidade, Nutrição e Emagrecimento, São Paulo v.5, n.30, p.400-407. Nov/Dez 2011.

BEZERRA. N. I.; L. SOUZA. M. A.; PEREIRA. A. R.; SICHIERI. R. **Consumo de alimentos fora do domicílio no Brasil.** Rev. Saúde Pública [online]., v.47, n.1, p.200-211, 2013.

Biasi, D.; Souza, F. A. P. **O teletrabalho e a qualidade de vida nos contact centers.** Revista Gerenciais. Vol. 5. Núm. 2. p.25-33. 2006.

Cristofolletti MF, Souza MFM, Cardoso MA, Rocha LE. **Prevalência de sobrepeso, obesidade e obesidade abdominal em operadores de duas centrais de atendimento telefônico de São Paulo.** Rev Bras Med Trab.2005; p. 37-46.

DANTAS, Edmundo Brandão. **Telemarketing a chamada para o futuro.** SP. Editora Atlas, 2000, 301p.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LIPP, M. N. **Como enfrentar o stress.** 4 ed. São Paulo: Ícone, 1998

MAIA, Carmen Sylvia Barbosa. Supervisão em Call Center: **O Caminho para o Sucesso.** Rio de Janeiro – Qualitymark, 2007, 248p.

Mannrich, N. **Operadores de teleatendimento (telemarketing): algumas reflexões.** Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região, 21(48), 69-79. 2010

Mocelin, Daniel Gustavo, & Silva, Luís Fernando Santos Corrêa da. (2008). **O telemarketing e o perfil sócio-ocupacional dos empregados em call centers.** *Caderno CRH*, 21(53), 361-383.

Morquette P, Lavoie R, Fhima M-D, Lamoureux X, Verdier D, Kolta A. **Generation of the masticatory central pattern and its modulation by sensory feedback.** Prog Neurobiol. 2012;96(3):340-55. PMID:22342735.

NASCIMENTO, Bruna Machado do. **Consumo alimentar de operadores de telemarketing no município de São Paulo**. 2017.

QUEIROZ R. E. **Síndrome metabólica: o mal da vida moderna?** v.1, p.1-17, 2010.

SILVA, Luís Fernando Santos Corrêa da; MOCELIN, Daniel Gustavo. **Satisfação com o emprego em call centers: novas evidências sobre o emprego trampolim**. *Rev. Psicol., Organ. Trab.*, Florianópolis, v. 9, n. 2, p. 60-71, dez. 2009.

Disponível em </ [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572009000200006&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572009000200006&lng=pt&nrm=iso) />. Acesso em 23 nov. 2019

SILVA, Luís Fernando Santos Corrêa da; MOCELIN, Daniel Gustavo. **O telemarketing e o perfil sócio-ocupacional dos empregados em call centers**. Caderno CRH, 2008. Disponível em: </ <http://www.w3.org/1999/xhtml> />. Acesso: 24 de novembro de 2019.

Vasconcelos. F. **Avaliação Nutricional de Coletividades**. Florianópolis. Ed UFSC. 1993.

Vasconcelos, F. D. **Uma visão crítica do uso de padrões de exposição na vigilância da saúde no trabalho**. Caderno de Saúde Pública. Vol.11. Núm.4. p. 588-599. 1995.

Wieddemann, I. B. **Operadores de telemarketing: Uma análise da qualidade de vida nesta atividade profissional**. Especialização em Medicina do Trabalho. Departamento de Medicina Social. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2008.