

RESUMO SIMPLES - SAÚDE COLETIVA

AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO DE ESTRESSE E ALTERAÇÕES DO PADRÃO ALIMENTAR DE ATENDENTES DE CALL CENTER

Suellen Lorrany Lopes Coelho (suuhlopes99@gmail.com)

Karen Kamila Soares Silva (karenkamila2012@gmail.com)

Kássia Héllen Vieira (nutricionistakassiahellen@gmail.com)

Introdução: A rotina de trabalho dos operadores de Call Center é monótona, repetitiva, favorecendo a um ambiente estressor. Dessa forma, esta rotina estressora pode contribuir para alterações no comportamento alimentar dos mesmos. **Objetivo:** Avaliar a percepção de estresse e alterações do padrão alimentar de atendentes de Telemarketing. **Metodologia:** Estudo quantitativo, analítico e transversal oriundo de pesquisa preliminar de conclusão de curso, executada nos meses de agosto e setembro do ano de 2022 com atendentes de Call Center de Minas Gerais. Os dados foram coletados de forma online através de Formulário eletrônico pelo Google Forms sendo este difundido por meio das mídias sociais como Instagram, WhatsApp e Facebook. Foi utilizado um Questionário Sociodemográfico para avaliar o perfil dos participantes. Para averiguar o nível de percepção de estresse foi utilizada a Escala de Percepção de Estresse-10 (EPS-10) e para avaliar o comportamento alimentar dos participantes foi utilizado o Questionário The Three Factor Eating Questionnaire-21 (TFEQ-21). Este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética das Faculdades Unidas do Norte de Minas - FUNORTE Parecer Nº 5.586.710. Os dados foram analisados de forma descritiva e também através da Correlação de Pearson ($p < 0,01$) empregando o software Statistical Package

for the Social Sciences. Resultados: Foram recebidas 70 respostas de atendentes de Call Center. A idade média dos participantes foi de $23,66 \pm 5,57$ anos, sendo que 78,6% (n = 55) era do sexo feminino e 20,0% (n = 14) do sexo masculino. Em relação ao EPS-10, 27,1% (n = 19) apresentaram baixo nível de percepção de estresse, 41,4% (n = 29) médio nível de percepção de estresse e 31,4% (n = 22) alto nível de percepção de estresse. Quanto ao TFEQ-21, houve uma pontuação média de $47,83 \pm 26,13$ para alimentação descontrolada, $36,90 \pm 21,23$ para restrição cognitiva e $48,73 \pm 34,67$ para alimentação emocional. Com relação a associação do nível de percepção de estresse e o comportamento alimentar, a alimentação descontrolada ($p = 0,008$) e a alimentação emocional ($p = 0,004$) estão relacionadas com o estresse. Conclusão: Conclui-se que o ambiente do Call Center pode influenciar nos níveis de estresse e alterações no comportamento alimentar dos atendentes de Telemarketing.