

## CONSUMO ALIMENTAR DE OPERADORES DE TELEMARKETING NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

Nome Bruna Machado do Nascimento (IC) e Daniela Maria Alves Chaud (Orientador)

Apoio: PIVIC Mackenzie

### RESUMO

O *telemarketing* é uma das atividades que mais crescem no Brasil e mais emprega na área de serviços. A forma como o trabalho se organiza no setor pode acarretar prejuízos para a saúde dos trabalhadores, pois muitas vezes esses indivíduos não possuem tempo adequado para realizar refeições, desta forma acabam consumindo lanches rápidos e industrializados, assim comprometendo o estado nutricional e aumentando o risco de doenças crônicas não transmissíveis. O presente estudo teve como objetivo avaliar a qualidade dos alimentos consumidos durante o período de trabalho de operadores de *Telemarketing*. Estudo de caráter transversal, realizado no município de São Paulo, no período de abril de 2016 a abril de 2017. Foi aplicado um questionário específico para coleta de informações sobre a qualidade dos alimentos consumidos durante o período de trabalho. Participaram do estudo 150 funcionários, somente 138 questionários foram utilizados por estarem devidamente completos. Os alimentos mais consumidos foram refrigerantes, salgadinhos, café, doces, sanduíches e sucos. De acordo com o consumo dos alimentos fornecidos pelas máquinas de vendas de alimentícios, 92% dos indivíduos faziam uso. Verificou-se que nenhum indivíduo realizava refeições no domicílio e todos os respondentes disseram que a alimentação de melhor qualidade era feita em casa. O estudo trouxe à tona questões significativas em relação a qualidade da alimentação de funcionários de *telemarketing*. Foi concluído que o ambiente de trabalho é um fator altamente influenciador da alimentação, devido à oferta de alimentos industrializados e falta de tempo para realizar as refeições.

**Palavras-chave:** Trabalho. Alimentação. Saúde do trabalhador.

## **ABSTRACT**

Telemarketing is one of the fastest growing activities in Brazil and employs more in the area of services, the way in which work is organized in the sector entails detrimental effects on workers' health, since these individuals often do not have adequate time to end up consuming fast and industrialized snacks thus compromising nutritional status and increasing the risk of chronic non-communicable diseases. The present study aimed to evaluate the quality of food consumed during the work period of telemarketing operators. A cross-sectional study carried out in the city of São Paulo, from April 2016 to April 2017. A specific questionnaire was used to collect information on the quality of food consumed during the work period. 150 employees participated in the study, only 138 questionnaires were used because they were fully completed. The most consumed foods were soft drinks, snacks, coffee, pastries, sandwiches and juices. According to the consumption of food provided by food machines 92% of individuals did. It was verified that no individual had meals at home and all the respondents said that the best quality food was made at home. The study has raised significant questions regarding the quality of telemarketing staffing. It was concluded that the work environment is a highly influential factor of food, due to the supply of industrialized foods the lack of time to realize the meals.

**Keywords:** Work. Feeding. Worker's health.

## 1. INTRODUÇÃO

A alimentação é uma temática indispensável para a qualidade de vida e bem-estar do ser humano, estando intimamente ligada a aspectos físicos, psicológicos juntamente ao contexto histórico, político e social (ARAÚJO; SOUZA; ALVES; 2010).

Na Pré-História e na Idade Antiga, o homem buscava e cultivava seu próprio alimento para sobreviver; nos tempos de hoje o ato de comer vai muito além da busca pela sobrevivência, pois envolve fatores como o prazer e parte importante da cultura de uma sociedade (PROENÇA, 2010).

Duas tendências se desenvolveram como proposta para a obtenção de alimentos para a nova geração. A primeira, de forma tradicional, concede prioridade à agricultura sem intervenção industrial, contudo, devido a ânsia de prover alimentos para toda a sociedade e assim suprir suas necessidades, houve a conveniência de uma segunda tendência, que remete às fórmulas industrializadas alimentos sintéticos ou processados que agravam diversos problemas nutricionais (BANDONI; BRASIL; JAIME, 2006).

O trabalho de *telemarketing* ou tele atendimento é aquele realizado pelo trabalhador à distância, cuja comunicação com interlocutores sejam clientes ou usuários é feita por intermédio de voz ou mensagem eletrônica, com a utilização simultânea de equipamentos de audição, escuta, fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados, situando-se entre as ocupações que mais geraram empregos nos últimos anos (ZILIOTO; OLIVEIRA, 2014).

O Ministério do Trabalho e Emprego, através da Comissão Permanente, publicou em 2007, o Anexo II, da Norma Regulamentadora 17, com a finalidade de disciplinar o trabalho dos operadores de *telemarketing*. A princípio a Comissão apenas regulamentou o ambiente de trabalho em relação à ergonomia. Entretanto, acabou listando outras obrigações às empresas desse setor.

Foram formuladas normas relacionadas à jornada de trabalho e a capacitação dos empregados. Com relação à carga horária dos operadores de telemarketing, há mudanças importantes, tais como no item 7 e 8 apresentados pela secretaria de inspeção do trabalho portaria n.º 09, 7) a instituição de pausas não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso, 8) o intervalo para repouso e alimentação deve ser de 20 vinte minutos (WADA; ORSELLI, 2007).

Devido ao processo de globalização, o mercado de trabalho automaticamente tornou-se mais competitivo. Respondendo às novas demandas, as empresas passaram a se preocupar mais com o cumprimento da legislação vigente e também vêm investindo cada vez

mais nas condições de trabalho e na qualidade de vida e bem-estar de seus operadores (SILVA; FERREIRA, 2013).

O trabalho é também fonte de prazer, pois possibilita ao trabalhador construir uma identidade social que o torna conhecido e o distingue de outras pessoas, tornando-o importante e reconhecido perante a sociedade, além disso pode ser gerador de sofrimento, o que ocorre quando o trabalhador não consegue usar suas potencialidades e não consegue se identificar com aquelas atividades que realiza. Contudo, a atividade de tele atendimento é uma mistura de prazer e sofrimento, que influencia diretamente a alimentação de uma forma abrangente (TORRES; ABRAHÃO, 2006).

Indivíduos que trabalham na área tele atendimento, podem não possuir tempo adequado para realizar suas refeições, muita das vezes são disponibilizados apenas 15 minutos para o almoço, desta forma acabam consumindo lanches rápidos muitas vezes industrializados, produtos de panificadora e de lanchonetes ou *fast food*, que geralmente são próximos ao local de trabalho (BEZERRA et al., 2013).

Atualmente, os padrões de consumo alimentar alteram-se grandemente nas diferentes partes do mundo, estando cada vez menos frequentes as refeições feitas em casa, em decorrência da era pós-industrial a inserção da mulher no mercado de trabalho (ABREU et al., 2001).

Com aumento da renda familiar, conseqüentemente as pessoas trabalham mais e passam a ter menos tempo para o preparo das refeições no lar. São fatores que corroboram com o consumo de alimentos de baixo teor nutritivo, não suprimindo as necessidades nutricionais e agravando diversos problemas de saúde, como o aumento de doenças crônicas não transmissíveis (BERNARDO; GREYCE, 2010).

Como exposto, a saúde do trabalhador é de extrema importância tendo em vista que o local de trabalho pode influenciar a qualidade global da alimentação de profissionais, em especial aqueles que trabalham em *call center* no setor de *telemarketing*, devido ao curto tempo que estes indivíduos possuem para se alimentar e à rotina muitas vezes estressante de seu trabalho. O presente estudo teve como objetivo avaliar a qualidade dos alimentos consumidos durante o horário de trabalho de operadores de *telemarketing* no município de São Paulo.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

A percepção de que o trabalho tem conseqüências sobre a saúde dos indivíduos é antiga, podendo ser encontrada, por exemplo, nas pesquisas de sociologia do trabalho de

Friedmann e Naville (1962), em que são relatados os efeitos do trabalho na linha de montagem na França dos anos de 1950, ou nos estudos de Ramazzinni, considerado o fundador da medicina do trabalho no século XVIII (MERLO; LÁPIS, 2007).

O trabalhador é considerado a peça-chave para a implantação e manutenção da produção capitalista e por este motivo o Governo possui preocupações com esta classe (SILVA; FERREIRA, 2013).

Entre os diferentes aspectos que podem incidir sobre a saúde dos trabalhadores, seja no ambiente industrial ou em outros setores da atividade produtiva, a questão da alimentação é destacada, por ser reconhecida como uma dimensão da vida humana imprescindível para a sobrevivência básica (RODRIGUES et al., 2013).

Pelo fator biológico, um adulto com a saúde debilitada principalmente quando este é o chefe da família gera uma defasagem no rendimento e na capacidade de sobrevivência de seu grupo familiar, criando assim, em última instância, uma repercussão na área social de um país (ARAÚJO et al., 2013).

Os trabalhadores do setor de *telemarketing* são predominantemente jovens em seu primeiro emprego, profissionais com mais de 40 anos ou pessoas que possuem dificuldades de acesso ao mercado de trabalho (TORRES, ABRAHÃO, 2006). Além disso, caracteriza-se por ser um segmento que não possui remuneração atrativa ou perspectivas de crescimento, justificando que a escolarização exigida seja ensino médio mesmo incompleto, bem como a inexistência de requisito de capacitação técnica prévia ou específica (MADRUGA, 2006).

A fase da adolescência é muito importante do ponto de vista nutricional, devido ao estirão de crescimento que ocorre nesse período, sendo necessário o consumo adequado de macronutrientes e micronutrientes a fim de suprir as necessidades aumentadas pelo organismo (LEAL et al., 2010).

O consumo adequado de minerais como cálcio e fósforo é fundamental para o crescimento dos ossos e para a prevenção de anemia ferropriva. As vitaminas possuem várias funções, entre elas algumas são antioxidantes, o que contribui para a prevenção da obesidade. Dados do Inquérito Nacional de Alimentação de 2008-2009, mostraram que 100% dos adolescentes brasileiros entre 10 a 18 anos independente do gênero possuem inadequação de cálcio, fósforo, ferro e de vitamina E, A, C e consumo superior ao recomendado de sódio (VEIGA et al., 2013).

Diversos fatores influenciam as escolhas alimentares, por exemplo, a cultura, a situação socioeconômica, a disponibilidade de alimentos, a facilidade para preparar alimentos, a influência da mídia e até a imagem corporal (GARCIA; GAMBARDELLA; FRUTUOSO, 2003).

No Brasil o consumo de alimentos ricos em açúcares, sódio, gorduras saturadas como lanches tipo *fast food*, refrigerantes e salgadinhos entre os adolescentes se sobressai ao consumo de frutas e hortaliças, como observado nos dados obtidos através do Inquérito Nacional de Alimentação (VEIGA et al., 2013).

Entre os adultos, o mesmo estudo mostrou que em todas as regiões do Brasil existem carências nutricionais de Vitaminas E, D, A e C e um consumo elevado de sódio (ARAÚJO et al., 2013). Quadros alarmantes de obesidade e hipertensão, doenças metabólicas e cardiovasculares entre adultos e crianças estão cada dia mais presentes, sendo necessários campanhas governamentais de conscientização para os bons hábitos alimentares (GONZALEZ; PALEARI, 2006).

Com a falta de tempo dos operadores de *telemarketing*, o consumo de alimentos industrializados aumenta potencialmente os riscos à saúde, aumentando os índices de obesidade, doenças cardiovasculares e síndrome metabólica (QUEIROZ, 2010).

As doenças cardiovasculares são a primeira causa de morte nos países desenvolvidos e vem crescendo muito nos países de economia em transição e subdesenvolvidos, atualmente são a principal causa de morte no Brasil (BANDONI et al., 2013).

Os indivíduos que apresentam alguma doença cardiovascular frequentemente apresentam vários fatores de risco associados e que são identificados como síndrome metabólica. (GARCIA; GAMBARDELLA; FRUTUOSOM, 2003).

A baixa qualidade nutricional da alimentação atual gera muitas vezes o excesso de peso. De acordo com Andrade e Chamon (2006), o problema limita a capacidade de esforço físico e favorece a fadiga no desempenho das tarefas. Isso gera um impacto emocional na medida em que provoca frustração ou insatisfação do indivíduo consigo mesmo, com diminuição do bem-estar psicológico e da motivação.

Nesse sentido, a alimentação é vista como uma dimensão indispensável para a vida, além da sua representação simbólica e cultural. Pensando na qualidade da alimentação do trabalhador em razão do exposto, é importante avaliar a qualidade dos alimentos consumidos no horário de trabalho por funcionários de empresas de *call-center* no município de São Paulo.

### **3. METODOLOGIA**

Estudo de caráter transversal, realizado no município de São Paulo, no período de abril de 2016 até abril de 2017. A população do estudo foi constituída por adultos de ambos os gêneros que trabalhavam em empresas de *call center* localizadas no município de São Paulo sendo este o objetivo deste trabalho.

Foi aplicado um questionário específico para coleta de informações, sobre a qualidade dos alimentos consumidos por operadores de *telemarketing* durante o período de trabalho, se eram feitos intervalos e a opinião dos participantes sobre alimentação fora do domicílio.

As variáveis sócias demográficas analisadas foram: idade, gênero, escolaridade, quantidades de horas trabalhadas, turno, realização de intervalos. Já as sobre alimentação foram: consumo de alimentos nos intervalos, principais refeições, qual a opinião do trabalhador sobre o melhor lugar para se alimentar, se o ambiente de trabalho possui ou não máquinas de vendas de alimentos industrializados.

Para análise de dados foi utilizado o programa Microsoft Excel na versão 2013. As variáveis qualitativas foram apresentadas por meio de frequência em número e porcentagem. Já com as variáveis quantitativas, foi calculado a média e o desvio padrão.

Os procedimentos para o desenvolvimento deste estudo respeitaram as diretrizes e normas que regulamentam as pesquisas envolvendo humanos, aprovadas pelo Conselho Nacional de saúde. Esta pesquisa está inserida no projeto: qualidade em serviços de alimentação aprovado pelo CAAE-484830157.0000.0084. Desta forma, no banco de dados da pesquisa principal estão mantidos o anonimato e a confidencialidade dos dados. Foi utilizado um termo de consentimento livre e esclarecido sendo que foi assinado pelos participantes que voluntariamente decidiram participar do estudo.

Foram analisados os dados de 138 indivíduos que aceitaram voluntariamente participar da pesquisa e desenvolveram o questionário devidamente preenchido.

#### **4. RESULTADO E DISCUSSÃO**

Participaram inicialmente do estudo transversal 150 funcionários de empresas de *telemarketing* do município de São Paulo embora somente 138 questionários foram utilizados por estarem devidamente completos. Dentre os respondentes, a maioria era do gênero feminino representando 54,1%.

A idade foi analisada de acordo com o critério: maior ou igual 20 anos, conforme apresentado na Tabela 1. Os indivíduos que trabalham em empresas de call center no setor de telemarketing tendem a ter idade entre 18 a 45 anos e com baixo grau de escolaridade. Igualmente ao presente estudo foi desenvolvido uma pesquisa no setor de tele atendimento de uma empresa de telefonia de Santa Catarina, cujo número total de funcionários estudados foi de 100 pessoas, cuja idade varia de 18 a 43 anos (VEIGA, et al., 2006).

**Tabela 1-** Distribuição dos operadores de tele atendimento segundo faixa etária e gênero São Paulo, 2017.

Idade (anos)	Gênero					
	Feminino		Masculino		Total	
	n	%	n	%	n	%
18-19	32	42,6	28	44,4	60	43,9
>/=20	43	57,4	35	55,6	78	56,1
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100</b>	<b>63</b>	<b>100</b>	<b>138</b>	<b>100</b>

Em relação à escolaridade 7,9% possuía ensino médio incompleto, 79,9% ensino Médio Completo, 9,6% ensino Superior Incompleto, 2,6% ensino Superior Completo como demonstrado na Tabela 2.

**Tabela 2-** Distribuição dos operadores de tele atendimento segundo escolaridade, São Paulo, 2017.

Idade	Gênero					
	18-19 anos		>/=20		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Ensino Médio Incompleto	8	13,3	3	3,5	11	7,9
Ensino Médio Completo	50	83,3	60	76,9	110	79,9
Ensino Superior Incompleto	2	3,4	11	14,1	13	9,6
Ensino Superior Completo	0	0	4	5,5	4	2,6
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>78</b>	<b>100</b>	<b>138</b>	<b>100</b>

Dentre os indivíduos entrevistados, todos trabalhavam no período da tarde, com a carga horária de 30 horas semanais e realizavam dois intervalos, 20 minutos para almoço e 10 minutos para o café da tarde. São feitas pausas de 10 minutos ao fim de cada hora. Os operadores relataram oralmente que sofrem com o curto tempo que é disponibilizado para realizarem suas refeições e que utilizam as pausas de 10 minutos para complementar a alimentação.

Sobre a densidade do trabalho dos operadores de *telemarketing*, Wisner (1994) constata que a queixa é corrente desses indivíduos, o intenso esforço mental necessário em razão do número de operações a realizar simultaneamente e o curto tempo para realizar suas refeições.



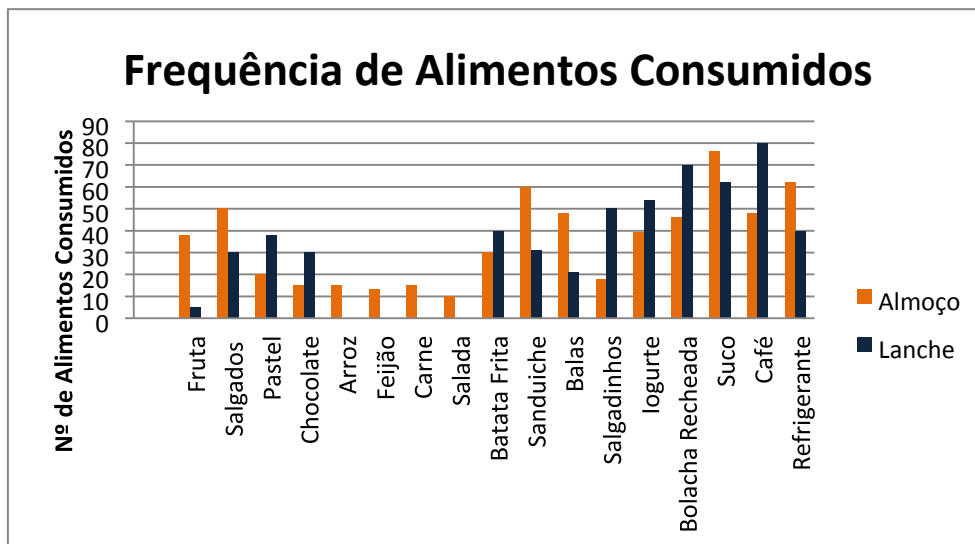
De acordo com a organização de trabalhadores ao Ministério do Trabalho e Emprego, os estudos sobre as repercussões na saúde dos operadores têm demonstrado sofrimento mental e má alimentação, pelo fato desses indivíduos terem um curto tempo para realizarem suas refeições (Peres et al., 2006).

Segundo Taylor (1995), ainda no início do século, já havia prejuízo da fadiga e observou que mesmo depois de reduzir as horas de trabalho, os operadores de *telemarketing* começavam a mostrar-se nervosos. Para redução dos sinais de fadiga, estabeleceu-se pausas de dez minutos ao fim de cada hora de trabalho.

De acordo com Peres (2003) a satisfação dos operadores de uma empresa de *call center* foi obtida com o sistema de pausas implantado, pois os operadores mostravam-se muito insatisfeitos com maior tempo de serviço, constatando baixa motivação e alta pressão psicológica em entrevistas.

O observou-se um elevado consumo de alimentos industrializados nos intervalos, os alimentos mais consumidos foram café, suco, bolacha, pão, salgadinho, sanduiche e refrigerante conforme o Gráfico 1.

**Gráfico 1-** Distribuição da frequência de alimentos consumidos no intervalo de trabalho por operadores de tele atendimento, São Paulo, 2017.



Em estudo realizado no Brasil com indivíduos adultos, foi observado um elevado consumo de alimentos fora do domicílio, sendo que o consumo mais frequente foi de indivíduos com idade entre 20 e 40 anos (BEZERRA, SICHIERI, 2010).

Outro estudo com 40 tele atendentes observou que a frequência das refeições feitas em estabelecimentos *fast food* e bares é alta; os indivíduos entrevistados faziam elevado consumo de alimentos processados e ultra processados (VEIGA et al., 2013).

Nos últimos anos, grandes mudanças ocorreram nos hábitos alimentares da população em geral, principalmente em relação à substituição de alimentos caseiros e naturais, por alimentos industrializados com alto teor de sódio e gordura. Vários fatores contribuíram para tais mudanças, entre eles a influência do mercado publicitário, a globalização, o ritmo acelerado de vida nas grandes cidades e o trabalho da mulher fora do lar. 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).

Segundo a investigação da Vigilância de Fatores de Risco e Proteção para Doenças Crônicas por Inquérito Telefônico, 48% dos brasileiros estão com excesso de peso e 15% com obesidade. Esses dados são confirmados pela Pesquisa de Orçamento Familiar versão 2009-2013, que apontou 50,1% dos homens e 48% das mulheres com excesso de peso no país, sendo a obesidade prevalente em 12,4% e 16,9% deles (VIGITEL; BRASIL, 2012).

O estudo de Guthrie et al. (2002) feito nos Estados Unidos sobre a alimentação fora do domicílio, mostrou que 60% dos indivíduos estudados consumiram alimentos preparados fora de casa no dia anterior à entrevista, e relataram que consomem alimentos fora de casa diariamente.

Análises de pesquisas de orçamentos familiares em países desenvolvidos e em desenvolvimento apontou uma série de estatísticas de vendas de alimentos em 79 países, sendo que 14 indicam tendência generalizada de aumento do consumo de alimentos processados e ultra processados, com maior intensidade em países de renda média, como o Brasil (GRIONI et al., 2009).

O consumo de alimentos de alto conteúdo energético e pobre conteúdo nutricional é consistente e vem com significativa contribuição para a má alimentação da população em geral. O consumo total de calorias, gorduras e açúcares está aumentando cada vez mais e desta forma é feita pouca ingestão de alimentos que forneça a quantidade necessária para suprir as necessidades nutricionais de cada indivíduo (BRANDÃO et al., 2005).

As duas empresas de *call center* possuíam máquinas de alimentos que forneciam refrigerantes, salgadinhos, café, doces, lanches e sucos. De acordo com o consumo dos alimentos fornecidos pelas máquinas 92% dos indivíduos faziam o consumo e 8% não faziam.

O estudo de Bezerra e Sichieri (2010), mostrou que trabalhadores de diversas áreas de atuação, fazem o consumo regular de alimentos processados e ultra processados, os grupos de alimentos mais consumidos fora de casa foram: refrigerantes, pizzas, salgadinhos fritos e assados, sanduíches e bebidas alcoólicas, sendo as médias de consumo na área urbana bem superiores às observadas na área rural.

De forma antagônica, os resultados deste estudo apontam que os respondentes possuem hábitos alimentares não saudáveis, visto que nos locais de trabalho só disponibilizam máquinas de alimentos com alto teor de sódio e açúcares.

Foi feito um estudo sobre aquisição domiciliar de alimentos, utilizando dados de pesquisas de orçamentos familiares realizadas no Brasil, Canadá e Chile, mostram que, em média, alimentos ultra processados possuem maior densidade energética, maior teor de açúcares livres e menor teor de fibras que alimentos in natura ou minimamente processados, mesmo quando se considera a combinação desses alimentos com ingredientes culinários como sal, açúcar e gorduras (BEZERRA; SICHIERI, 2010).

No presente estudo foi observado que nenhum funcionário realizava refeições no domicílio e todos os funcionários disseram que a alimentação de melhor qualidade era realizada em casa. Esse fato pode estar associado com a falta de utensílios para o manuseio dos alimentos e forno micro-ondas no ambiente de trabalho, o que foi relatado oralmente pelos funcionários, além da oferta de alimentos de baixo valor nutricional disponíveis em máquinas oferecidas pela empresa e também pelo pouco tempo disponibilizado para os intervalos.

Intervenções alimentares devem ser adotadas para a melhora da alimentação desses indivíduos, como oferta de frutas, sanduíches naturais com maior acréscimo de verduras. Várias iniciativas mundiais de incentivo ao consumo de frutas legumes e hortaliças foram criadas, a mais difundida atualmente é o —5 ao diall uma estratégia adotada por mais de 40 países, incluindo o Brasil, que estimula o consumo de no mínimo 5 porções destes grupos de alimentos enfatizando os efeitos benéficos e a importância de sua ingestão (GOMES; CRUZ; CASTRO, 2006).

De acordo com informações do Guia Alimentar Para a População Brasileira, devem ser consumidas pelo menos 3 porções de frutas por dia. Como a falta de tempo foi uma das questões levantadas pelos funcionários de tele atendimento, torna-se interessante 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).

No Brasil um ensaio comunitário, controlado feito com famílias de baixa renda verificou que, após a educação nutricional houve uma melhora significativa no estado nutricional desses indivíduos provenientes do consumo de alimentos mais saudáveis como, frutas, verduras e hortaliças, conseqüentemente uma redução significativa de alimentos com baixo valor nutritivo (JAIME et al., 2007).

Outro estudo realizado em uma empresa de São Paulo, mostrou que ações de intervenção no ambiente de trabalho aumentam o consumo de frutas e hortaliças (FRANCO; CASTRO; WOLKOFF, 2013).

A alimentação adequada, em quantidade e qualidade, fornece ao organismo 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 insuficiente é fator de risco para a desnutrição e deficiências por micronutrientes. Por outro lado, o excesso alimentar relaciona-se à ocorrência de obesidade e suas morbidades, como hipertensão arterial, diabetes *Mellitus*, dislipidemias e doenças cardiovasculares.

O local de trabalho é visto como um ambiente estratégico para inserir hábitos saudáveis e promover a saúde, podendo dar a oportunidade e o estímulo aos trabalhadores para fazerem escolhas saudáveis. O perfil da empresa é determinante para a qualidade da refeição, quanto maior o interesse, o cuidado e a orientação dos responsáveis em relação às políticas de alimentação e nutrição, há maiores chances das refeições serem melhoradas (MOURA, 1986).

Para tanto, faz-se necessário mais pesquisas que abordem este assunto. Além disso, para uma comparação mais eficaz sugere-se estudos em diferentes cidades, com funcionários de *telemarketing* de variados setores.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo trouxe à tona questões significativas em relação a qualidade da alimentação de funcionários de tele atendimento. Foi concluído que o ambiente de trabalho é um fator altamente influenciador da alimentação dos funcionários, devido à disponibilidade de máquinas de alimentos industrializados e a falta de local destinado para as refeições.

Grande parte dos entrevistados justificou a compra de refeições ou na maioria das vezes alimentos rápidos com baixo teor nutritivo por não terem tempo de prepará-las em casa e por morarem longe do trabalho. Portanto, nota-se a importância da existência dos serviços de alimentação para atenderem às demandas desses trabalhadores urbanos. O setor de *call center* carece de estrutura, melhor regulamentação e estudos que busquem detectar, analisar e solucionar os problemas encontrados para melhorar o rendimento do trabalho, diminuir os absenteísmos e fortalecer hábitos saudáveis na vida destes trabalhadores.

## 6. REFERÊNCIAS

ABREU, E. S. et al. ALIMENTAÇÃO MUNDIAL - UMA REFLEXÃO SOBRE A HISTÓRIA. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v.10, n.2, p.3-14, 2001.

ANDRADE, M. F. M.; CHAMON, E. M. Q. O. Excesso de peso e qualidade de vida no trabalho. **Gestão e Produção (G&PR)**, v. 2, n. 2, p.59-75, 2006.

ARAÚJO. N.P.M.; SOUZA. C. J.; ALVES. L. A alimentação do trabalhador no Brasil: um resgate da produção científica nacional. **História, Ciências, Saúde** – Manguinhos, Rio de Janeiro, v.17, n.4, p.975-992, 2010.

- ARAÚJO, M. A. et al. Consumo de macro nutrientes e ingestão inadequada de micronutrientes em adultos. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo, v. 47, p.177s-189s, 2013.
- AQUINO RC; PHILIPPI ST, Consumo infantil de alimentos industrializados e renda familiar na cidade de São Paulo. **Rev Saúde Pública**.v.36, n.6, p.655-60, 2002.
- BANDONI, D.H; BRASIL, B.G; JAIME, P.C. Programa de alimentação do trabalhador: representações sociais de gestores locais. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo, v.40, n. 5, p.837-842, 2006.
- BANDONI, D.H. et al. Eating out or in from home: Analyzing the quality of meal according eating locations. **Rev. Nutr.**, Campinas, v.26, n.6, p. 625-632, 2013.
- BEZERRA IN; SICHIERI R. Characteristics and spending on out-of-home eating in Brazil. **Rev Saúde Pública**.; v .44, n.2, p.221-9, 2010.
- 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.
- BERNARDO, GREYCE.L. Diversidade alimentar saudável dos pratos de comensais que almoçam em restaurante por peso. Dissertação de mestrado em nutrição, **Programa de Pós-Graduação em Nutrição**. Florianópolis, UFSC, 2010.
- BRANDÃO A.P. et al. Síndrome metabólica em crianças e adolescentes. **Arq. Bras. Cardiol**. v.85, n.2, 2005.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Inspeção do Trabalho. Programa de Alimentação do Trabalhador – PAT. Brasília: Ministério do Trabalho e Emprego, jun. 2015.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Guia alimentar para a população brasileira. Brasília: Ministério da Saúde; 2014.
- FRANCO, S.; CASTRO, I.R.R; WOLKOFF, D.B. Impacto da produção sobre o consumo de frutas e hortaliças em ambientes de trabalho. **Rev Saúde Pública**, v.47, p 30-36, 2013.
- FRIEDMANN. G.; NAVILLE. P., *Traité de sociologie du travail*. Paris: **Armand Colin**, v.22, n.3, p.644-648, 1962.
- GARCIA, G. C. B; GAMBARDELLA, A.M.D; FRUTUOSO, M.F.P. Estado nutricional e consumo alimentar de adolescentes de um centro de juventude da cidade de São Paulo. **Rev. Nutr**, Campinas, v.16, n.1, p. 41-50, 2003.
- GRIONI, S. et al. Eating out of home: energy, macro-and micronutrient intakes in 10 European countries. The European Prospective Investigation into Cancer and Nutrition. **Eur J Clin Nutr**, 2009.
- GOMES, F. S.; CRUZ, R.; CASTRO, I. R. R.; Promoción de frusta y hortalizas em Brazil. Lá contribución del programa ll 5 ao dia —. **Rev chili nutria**, v.33, n.1, p.295-299, 2006.
- GONZALE, G.G; PALEARI, L.M. O ensino da digestão-nutrição na era das refeições rápidas e do culto ao corpo. **Ciênc. Educ**, Bauru v.12, n.1, p.13-24, 2006.
- GUTHRIE J.F. Role of food prepared away from home in the American diet, 1977- 78 versus 1994-96: changes and consequences. **J Nutr Educ Behav**. v.34, n.3, p.140-50, 2002.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. Pesquisa de Orçamentos Familiares – POF, 2008-2009. Comunicação Social. Disponível em: Acesso em <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/19052004pof2002html.shtm> &gt;24 Acesso em 24 de setembro 2016.

JAIME et al. Educação nutricional e consume de frutas e hortaliças: ensaio comunitário controlado. **Rev. Saúde Pública**, v.41, n.1, p.154-157, 2007.

LEAL, G.V.S. et al. Consumo alimentar e padrão de refeições de adolescentes, São Paulo, Brasil. **Rev. bras. Epidemiol**, São Paulo, v.13, n.3, p.457-467, 2010.

MADRUGA, R. Gestão moderna de *call center & telemarketing*: os 9Gs indispensáveis para você entender, criar e revolucionar centrais de atendimento. São Paulo: Atlas (2006).

MERLO.C.R.A.; LAPIS. N.R, A saúde e os processos de trabalho no capitalismo: reflexões na interface da psicodinâmica do trabalho e da sociologia do trabalho. **Porto Alegre Psicol.**, v.19, n.1, 2007.

MOURA, J. B. Avaliação do programa de alimentação do trabalhador, no Estado de Pernambuco Brasil. **Rev. Saúde Públ.**, São Paulo, v.20, p.115-128, 1986.

TORRES, C.C; ABRAHÃO, J. I. A atividade de tele atendimento: uma análise das fontes de prazer e sofrimento no trabalho. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo, v.31, n.114, p.113124, 2006.

PERES, C. C. Avaliação da satisfação com o sistema de pausas no trabalho de tele atendimento/*telemarketing*. Dissertação (Mestrado em Ergonomia) — Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

PERES, C. C. Avaliação da satisfação com o sistema de pausas no trabalho de tele atendimento/*telemarketing*. Dissertação (Mestrado em Ergonomia) — Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003.

PROENÇA C.P.R., Alimentação e globalização: algumas reflexões. **Cienc. Cult.** São Paulo v.62, n.4, 2010.

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

RODRIGUES, A.G.M. et al. Perfil da escolha alimentar de arroz e feijão na alimentação fora de casa em restaurante de bufê por peso. **Ciênc. Saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v.18, n.2, p.335-346, 2013.

SILVA, C.A; FERREIRA, M.C. Dimensões e Indicadores da Qualidade de Vida e do BemEstar. **Psic. Teor e Pesq.**, Brasília, v.29, n.3, p.331-339, 2013.

TAYLOR, F. W. Princípios de administração científica. Tradução Arlindo Vieira Ramos. São Paulo: Atlas, 1995.

TORRES, C.C; ABRAHÃO, J.I. A atividade de tele atendimento: uma análise das fontes de prazer e sofrimento no trabalho. **Rev. bras. Saúde ocup**, São Paulo, V.31, N.114, P113124, 2006.

VERGARA, E. F. et al. Avaliação da exposição de operadores de tele atendimento a ruído. **Rev. bras. saúde ocup.**, v.31 n.114, 2006.

VEIGA, G.V. et al. Inadequação do consumo de nutrientes entre adolescentes brasileiros. **Rev. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.47, n.1, p.212- 221S, 2013.

ZILLOTTO, M.D., Oliveira, O. B., A organização do trabalho em call centers: implicações na saúde mental dos operadores **Rev. Psicol., Organ.Trab.**, Florianópolis, v.14, n.2, 2014.

WISNER, A. *A inteligência do trabalho: textos selecionados de ergonomia*. Tradução Roberto Leal Ferreira. São Paulo: Fundacentro, 1994.

WADA, C; ORSELLI, O.T. Câmara Multidisciplinar de Qualidade de Vida – CMQV. **Ministério do trabalho e emprego secretaria de inspeção do trabalho portaria**, São Paulo, n.º 09, 2007.

**Contatos:** [brunanascimento123@hotmail.com](mailto:brunanascimento123@hotmail.com) e [daniela.chaud@mackenzie.br](mailto:daniela.chaud@mackenzie.br)