

# VIII SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA

## XXVI Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 09 de dezembro de 2023

Tema: "INTERIORIZAÇÃO DA CIÊNCIA E REDUÇÃO DE ASSIMETRIAS: O PAPEL DOS PIBIC'S COMO EXPERIÊNCIA DE ARTICULAÇÃO DA PESQUISA NA GRADUAÇÃO E NA PÓS GRADUAÇÃO"



### ASSÉDIO MORAL E OS SEUS DISTÚRBIOS NO ÂMBITO DO CALL CENTER

Ademar de Lima Barreto<sup>1</sup>, Uslânia Flávia dos Santos<sup>2</sup>, Ana Maria Leite Nunes<sup>3</sup>.

**Resumo:** Este artigo tem como objetivo examinar a questão do assédio moral no contexto dos call centers e seu impacto tanto nos indivíduos que sofrem assédio quanto nas organizações em que ocorre. O assédio moral é uma forma de violência psicológica no ambiente de trabalho, caracterizada por comportamentos abusivos, humilhantes e repetitivos que causam danos emocionais e psicológicos nas vítimas. Nos centros de atendimento, onde as interações com clientes podem ser intensas e estressantes, o risco de assédio moral é elevado. A pesquisa consiste num estudo de caso do fenômeno do assédio moral e os seus distúrbios na tele atendente. Para obter mais informações detalhada do fenômeno, realizou-se uma revisão da literatura sobre o tema, discutindo os diferentes tipos de assédio moral, as consequências para a saúde mental dos indivíduos afetados e os impactos organizacionais decorrentes desse problema. Em seguida, aplicou-se um questionário com tele atendentes, que trabalharam ou estão trabalhando no Call Center. Assim, compreendeu-se melhor os efeitos do assédio moral nesse ambiente, tanto em nível individual quanto organizacional, com o fim de fornecer insights para a formulação de políticas e práticas mais adequadas para a gestão de pessoas nesse ambiente de trabalho. Baseado no resultado do questionário e pesquisa da literatura, concluímos que a maioria dos entrevistados são do sexo feminino, jovens (entre 18 e 25 anos), estão no seu primeiro emprego, não são reconhecidas no ambiente de trabalho, sofrem com uma rotina estressante e depressiva e tomam uma medicação para sanar distúrbios psicológicos.

**Palavras-chave:** Assédio Moral. Call Center. Saúde Mental.

---

<sup>1</sup> Universidade Regional do Cariri, email: ademar.lima@urca.br

<sup>2</sup> Universidade Federal do Cariri, email: uslania.flavia@urca.br

<sup>3</sup> Universidade Regional do Cariri, email: anamaria.nunes@urca.br