



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM NEUROCIÊNCIA COGNITIVA E
COMPORTAMENTO

**INTERVENÇÃO *ONLINE* DE *MINDFULNESS* NO AMBIENTE DE TRABALHO:
EFEITOS SOBRE O ESTRESSE E A QUALIDADE DE VIDA DE OPERADORES DE
*TELEMARKETING***

RAÍSSA ESTER MAIA MONTEIRO

JOÃO PESSOA

2025

RAÍSSA ESTER MAIA MONTEIRO

**INTERVENÇÃO *ONLINE* DE *MINDFULNESS* NO AMBIENTE DE TRABALHO:
EFEITOS SOBRE O ESTRESSE E A QUALIDADE DE VIDA DE OPERADORES DE
*TELEMARKETING***

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Neurociência Cognitiva e Comportamento da Universidade Federal da Paraíba, como pré-requisito para obtenção do título de Doutora em Neurociência Cognitiva e Comportamento.

Linha de pesquisa em Psicobiologia: Processos Psicológicos Básicos e Neuropsicologia

Orientador: Dr. Luiz Carlos Serramo Lopez

JOÃO PESSOA

2025

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

M775i Monteiro, Raissa Ester Maia.

Intervenção online de mindfulness no ambiente de trabalho : efeitos sobre o estresse e a qualidade de vida de operadores de telemarketing / Raissa Ester Maia Monteiro. - João Pessoa, 2025.

121 f. : il.

Orientação: Luiz Carlos Serrano Lopez.

Tese (Doutorado) - UFPB/CCHLA.

1. Estresse. 2. Operadores de telemarketing. 3. Qualidade de vida - trabalho. I. Lopez, Luiz Carlos Serrano. II. Título.

UFPB/BC

CDU 159.944.4 (043)



ATA DE DEFESA (TESE)

Aos dezesseis dias do mês de junho de dois mil e vinte e cinco, às quatorze horas, na sala 505 do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, reuniram-se em solenidade pública os membros da comissão designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Neurociência Cognitiva e Comportamento para o exame da tese de doutorado da discente **RAÍSSA ESTER MAIA MONTEIRO**, matrícula 20191026279. Foram componentes da banca examinadora os Professores Doutores: Luiz Carlos Serramo Lopez (presidente/orientador), Thiago Siqueira Paiva de Souza (membro interno), Danilo Andrade de Menezes (membro interno), Kay Francis Leal Vieira (membro externo à Instituição/Unipê) e Camila de Alencar Pereira (membro externo à instituição/Unicassau). Dando início aos trabalhos, o presidente da banca, Prof. Dr. Luiz Carlos Serramo Lopez, após declarar o objetivo da reunião, apresentou a examinanda Raíssa Ester Maia Monteiro e, em seguida, concedeu-lhe a palavra para que apresentasse o seu trabalho, intitulado: "**Mindfulness no ambiente de trabalho: efeitos sobre o estresse e a qualidade de vida de operadores de telemarketing**". Passando então ao eludido tema, a examinanda foi a seguir arguida pelos examinadores na forma regimentar. Ato contínuo passou a comissão, em secreto, a proceder à avaliação e julgamento do trabalho, concluindo por atribuir-lhe o conceito "**APROVADO**", o qual foi proclamado pela presidência logo que esta foi franqueada ao recinto da solenidade pública. A versão final do trabalho deverá ser depositada em até 90 dias, contendo as modificações sugeridas pela banca examinadora. A discente não terá o título se não cumprir as exigências acima. Nada mais havendo a tratar, eu, **LUIZ CARLOS SERRAMO LOPEZ**, presidente da comissão examinadora, lavrei a presente ata, que depois de lida e aprovada por todos, assino juntamente aos demais membros da banca. João Pessoa, 16 de junho de 2025.

Raíssa Ester Maia Monteiro

Raíssa Ester Maia Monteiro (Doutoranda/PPGNeC)

Luiz Carlos Serramo Lopez

Dr. Luiz Carlos Serramo Lopez (Presidente/Orientador)

Thiago Siqueira Paiva de Souza

Dr. Thiago Siqueira Paiva de Souza (Membro Interno)

Denilo André de Meneses

Dr. Denilo Andrade Meneses (Membro Interno)

Kay Francis Leal Vieira

Dra. Kay Francis Leal Vieira (Membro Externo à Instituição)

Camila Alencar Pereira

Dra. Camila de Alencar Pereira (Membro Externo à Instituição)

Dedico esse trabalho à minha mãe,
Rita de Cássia Maia.

À minha tia-avó, Francimira Maia.

Ao meu esposo, Emerson Serafim.

Aos meus filhos, Gabriel e Daniel.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que me sustenta e me anima todos os dias com seu amor incondicional.

À minha tia-avó, Francimira Maia, inspiração da minha vida e exemplo de força, garra e coragem. Titia, sem ti nada seria possível. Devo-lhe cada conhecimento adquirido, bem como meu esforço na tentativa de ser uma pessoa melhor a cada dia.

À minha mãe, Rita de Cássia Maia, minha incentivadora, meu maior apoio. Gratidão por ter me ensinado que, mesmo diante das dificuldades, nossas metas de vida podem ser alcançadas com perseverança.

Aos meus filhos, Gabriel e Daniel. Diante do desafio de conciliar a maternidade com a missão de pesquisadora, vocês trouxeram e ainda vêm trazendo muita luz e alegria. Meus filhos, vocês me oferecem uma força radiante. Gratidão por tudo que vêm me ensinando. Mamãe ama vocês. Eternamente.

Ao meu esposo, Emerson Serafim, dedicado a proporcionar muitas alegrias e felicidade a nossa família. Meu anjo, amigo, amor e companheiro de vida, amo muito você.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Luiz Carlos Serramo Lopez, que optou por exercer um papel que vai além de orientador. Um verdadeiro cuidador. Fonte de inspiração para todos os seus orientandos. Quem dera um dia sermos um pouco como você.

A todos os colegas do laboratório LECOPSI que estiveram presentes em diversos momentos com paciência e apoio.

À Universidade Federal da Paraíba e ao Programa de Pós-Graduação em Neurociência Cognitiva e Comportamento.

A todos os participantes da pesquisa que ajudaram na divulgação e participação. Gratidão.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), pelo apoio financeiro e técnico por meio do qual foi possível dedicar todos os esforços exclusivos à pesquisa.

Adeus – disse a raposa. Eis o meu segredo. É muito simples: só se vê bem com o coração. O essencial é invisível aos olhos.

– O essencial é invisível aos olhos – repetiu o príncipezinho, para não esquecer.

– Foi o tempo que perdeste com tua rosa que a fez tão importante.

– Foi o tempo que eu perdi com a minha rosa... – repetiu ele, para não esquecer.

– Os homens esqueceram essa verdade – disse ainda a raposa. Mas tu não a deves esquecer. Tu te tornas eternamente responsável por aquilo que cativas. Tu és responsável pela tua rosa...

– Eu sou responsável pela minha rosa... – repetiu o príncipezinho, para não esquecer.

(Antoine de Saint-Exupéry)

SUMÁRIO

LISTA DE TABELAS E QUADRO.....	8
LISTA DE FIGURAS.....	9
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS.....	10
RESUMO.....	12
ABSTRACT.....	13
APRESENTAÇÃO.....	14
CAPÍTULO 1 INTRODUÇÃO GERAL.....	16
JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS DO ESTUDO.....	20
CAPÍTULO 2 ARTIGO 1: <i>MINDFULNESS ONLINE</i> COMO INTERVENÇÃO PARA O ESTRESSE LABORAL: REVISÃO DE LITERATURA APLICADA AO SETOR DE <i>TELEMARKETING</i>.....	22
RESUMO.....	23
ABSTRACT.....	23
INTRODUÇÃO.....	24
O TRABALHO EM <i>CALL CENTERS</i> : CARACTERÍSTICAS E DESAFIOS.....	27
A NEUROCIÊNCIA DO ESTRESSE E SEUS EFEITOS NA SAÚDE FÍSICA E PSICOLÓGICA DO OPERADOR DE <i>TELEMARKETING</i>	28
A ATUAÇÃO DA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL NA PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA E BEM-ESTAR NO TRABALHO.....	32
<i>MINDFULNESS</i> VIRTUAL COMO ESTRATÉGIA DE PROMOÇÃO DA SAÚDE MENTAL NO AMBIENTE DE <i>CALL CENTERS</i>	37
CONCLUSÃO.....	42
REFERÊNCIAS.....	44
CAPÍTULO 3 ARTIGO 2: QUALIDADE DE VIDA PSICOLÓGICA E ESTRESSE EM ATENDENTES DE <i>CALL CENTER</i>: UM ESTUDO DE MEDIAÇÃO DAS CINCO FACETAS DA ATENÇÃO PLENA.....	53
RESUMO.....	54
ABSTRACT.....	54
INTRODUÇÃO.....	54
MÉTODO.....	56

RESULTADOS.....	60
DISCUSSÃO.....	62
CONCLUSÃO.....	66
REFERÊNCIAS.....	67
CAPÍTULO 4 ARTIGO 3: INTERVENÇÃO ONLINE DE MINDFULNESS NO BEM-ESTAR DE OPERADORES DE TELEMARKETING: UM ENSAIO CLÍNICO RANDOMIZADO.....	71
RESUMO.....	72
ABSTRACT.....	72
INTRODUÇÃO.....	72
MÉTODO.....	75
RESULTADOS.....	87
DISCUSSÃO.....	90
CONCLUSÃO E SUGESTÕES FUTURAS.....	91
REFERÊNCIAS.....	93
CAPÍTULO 5 DISCUSSÃO GERAL.....	96
CAPÍTULO 6 CONCLUSÕES.....	98
REFERÊNCIAS.....	100
APÊNDICES.....	103
APÊNDICE A: Estatísticas descritivas dos instrumentos utilizados, incluindo confiabilidade, média, desvio-padrão e coeficientes de correlação de postos de Spearman.....	103
APÊNDICE B: Modelos de mediação simples e múltiplas baseados em regressão.....	104
APÊNDICE C: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	105
APÊNDICE D: Questionário sociodemográfico.....	107
APÊNDICE E: Convite para participação no curso.....	110
ANEXOS.....	114
ANEXO A: Escala de Depressão, Ansiedade e Estresse (DASS-21).....	114
ANEXO B: Questionário das Cinco Facetas de <i>Mindfulness</i> (FFMQ-BR).....	115
ANEXO C: Escala de Autocompaixão (SCS-BR).....	117
ANEXO D: Escala de Qualidade de Vida (WHOQOL-BREF).....	118

LISTA DE TABELAS E QUADROS

Capítulo 4

Tabela 1	Comparação do balanceamento da amostra por gênero, idade, níveis de ansiedade, depressão e estresse entre os participantes de cada grupo.....	80
Tabela 2	Frequência de aderência de participação dos grupos no pré-intervenção, pós-intervenção e <i>follow-up</i> antes de realizar a análise de intenção por tratar.....	85
Tabela 3	Resultados descritivos (médias e desvios-padrão) dos níveis de estresse e qualidade de vida por grupo e momento.....	88
Quadro 1	Sequência e descrição das fases da pesquisa.....	81
Quadro 2	Análise descritiva das características sociodemográficas da amostra por grupo.....	84

LISTA DE FIGURAS

Capítulo 3

Figura 1 Diagrama com o processo da análise de mediação simples e múltipla..... 59

Figura 2 Diagrama ilustrando o efeito total e os modelos de mediação simples e múltipla..... 60

Capítulo 4

Figura 1 Fluxograma com base no modelo CONSORT..... 83

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ACTH	Hormônio adrenocorticotrófico
AGReMA	<i>Guideline for Reporting Mediation Analyses of Randomized Trials and Observational Studies</i>
ANOVA	Análise de Variância
CCS	Centro de Ciências da Saúde
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CFP	Conselho Federal de Psicologia
CGIBr	Comitê Gestor da Internet no Brasil
CONSORT	<i>CONsolidated Standards of Reporting Trials</i>
CRF	Fator liberador de corticotropina
CNE	Conselho Nacional de Ergonomia
CNS	Conselho Nacional de Saúde
DASS-21	Escala de Depressão, Ansiedade e Estresse
DOU	Diário Oficial da União
FFMQ-BR	Questionário das Cinco Facetas de <i>Mindfulness</i>
HHA	Eixo hipotálamo-hipófise-adrenal
HPA	Eixo hipotálamo-pituitária-adrenal
IBM	Intervenções baseadas em <i>mindfulness</i>
ICBT	<i>Internet-delivered Cognitive Behavior Therapy</i>
ITT	<i>Intention to Treat</i>
HULW	Hospital Universitário Lauro Wanderley
MBSR	<i>Mindfulness-Based Stress Reduction</i>
MPT	Ministério Público do Trabalho
NICE	<i>National Institute for Health and Care Excellence</i>
NR17	Norma Regulamentadora 17
OMS	Organização Mundial de Saúde
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
POT	Psicologia Organizacional e do Trabalho
ReBEC	Registro Brasileiro de Ensaio Clínicos
RH	Recursos Humanos
SAC	Serviço de Atendimento ao Consumidor

SCS-BR	Escala de Autocompaixão
SDT	<i>Self-Determination Theory</i>
SGA	Síndrome de Adaptação Geral
SNA	Sistema Nervoso Autônomo
SNC	Sistema Nervoso Central
SPSS	<i>Statistical Package for Social Sciences</i>
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
WHOQOL	<i>World Health Organization Quality of Life Scale</i>

MONTEIRO, R. E. M. **Intervenção online de Mindfulness no ambiente de trabalho: efeitos sobre o estresse e a qualidade de vida de operadores de telemarketing.** 120 f. Tese de Doutorado, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, Brasil.

RESUMO

O estresse traz um conjunto de consequências desadaptativas ao bem-estar. Destaca-se como um dos grandes fatores de risco à saúde dos trabalhadores, ocasionando patologias que prejudicam o corpo e a mente, comprometendo significativamente a qualidade de vida. A prática da atenção plena ou *mindfulness* é compreendida como uma importante ferramenta terapêutica na redução de estresse mediante a observação das experiências tais como elas se apresentam, priorizando o momento no qual se vive. O presente estudo teve como objetivo geral investigar os efeitos terapêuticos de intervenções de *mindfulness* no nível de estresse e bem-estar de operadores de *telemarketing*, inclusive mediante o uso de intervenção *online*. Para isso, foram realizados três estudos. O primeiro, no formato de revisão de literatura, introduziu a temática, com conceitos e temas imprescindíveis que sustentam a pesquisa. Já o segundo, na forma de um artigo de mediação, buscou explicar como o traço de *mindfulness* pode desempenhar um papel mediador significativo na relação entre a qualidade de vida psicológica e os níveis de estresse em profissionais do setor de *call center*. Por derradeiro, o terceiro artigo, que consistiu em um ensaio clínico randomizado, avaliou o impacto de uma intervenção *online* de *mindfulness* sobre os níveis de estresse e qualidade de vida de operadores de *telemarketing*. Especificamente no que diz respeito aos estudos que se desenvolveram com base no procedimento de coleta (que se deu de forma *online*) e análise de dados (quantitativo), registra-se que foram investigados dois grupos, um deles experimental (Grupo A) e um grupo controle de lista de espera (Grupo B). O grupo experimental recebeu a intervenção com quatro sessões assíncronas de vídeos com práticas de *mindfulness*, com duração aproximada de 20 minutos, sendo um vídeo por semana, ao longo de quatro semanas. Também teve acesso a gravações de áudio e cartilhas contendo material ilustrativo e teórico com o objetivo de oferecer maior suporte sobre as práticas de *mindfulness*. O grupo controle de lista de espera, por sua vez, também recebeu os mesmos vídeos, gravações e cartilhas. Porém, diferentemente do Grupo A, que respondeu os questionários pós e *follow-up* após a intervenção, ele os respondeu antes de receber o protocolo. Cinco instrumentos foram selecionados para a coleta de dados: (i) questionário sociodemográfico; (ii) Escala de Depressão, Ansiedade e Estresse (DASS-21); (iii) Questionário das Cinco Facetas de *Mindfulness*; (iv) Escala de Autocompaixão (SCS-BR); e (v) Escala de Qualidade de Vida (WHOQOL-BREF). Os instrumentos foram aplicados em três momentos distintos, pré e pós-intervenção e *follow-up* de quatro semanas. O estudo foi realizado considerando-se os aspectos éticos pertinentes à Resolução nº 466/2012. Para análise dos dados, foram calculadas estatísticas descritivas e inferenciais, processadas por meio do programa SPSS, além de realizada a análise por intenção de tratar. De um modo geral, os três artigos indicaram a contribuição de práticas de *mindfulness* para a redução do estresse para os operadores de *telemarketing*.

Palavras-chave: Estresse; operadores de telemarketing; *mindfulness*; qualidade de vida no trabalho; intervenção *online*.

MONTEIRO, R. E. M. **Online Mindfulness intervention in the Workplace: Effects on Stress and Quality of Life of Telemarketing Operators.** 120 f. Thesis. Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, Brazil.

ABSTRACT

Stress brings a range of maladaptive consequences to well-being. It stands out as one of the major risk factors for workers' health, leading to pathologies that harm both the body and the mind, significantly compromising quality of life. The practice of mindfulness is understood as an important therapeutic tool for stress reduction, through the observation of experiences as they occur, prioritizing the present moment. The present study aimed to investigate the therapeutic effects of online mindfulness interventions on stress levels and well-being among telemarketing operators. To achieve this, three studies were conducted. The first, in the format of a literature review, intended to introduce the topic with key concepts and themes that support the research. The second, in the format of a mediation article, aimed to explore how the mindfulness trait could play a significant mediating role in the relationship between psychological quality of life and stress levels among call center professionals. And finally, the third article, structured as a randomized clinical trial, sought to evaluate the impact of an online mindfulness intervention on stress levels and quality of life among telemarketing operators. Specifically regarding the studies developed through online data collection and quantitative analysis procedures, two groups were studied: an experimental group (Group A) and a waitlist control group (Group B). The experimental group received an intervention consisting of four asynchronous video sessions containing mindfulness practices, each approximately 20 minutes long, with one video sent per week over four weeks. Participants also received audio recordings and illustrative and theoretical booklets designed to offer further support for the mindfulness practices. The waitlist control group likewise received the same videos, recordings, and booklets. However, unlike Group A, which completed the post-intervention and follow-up questionnaires after the intervention, Group B completed the post-intervention and follow-up assessments before receiving the intervention protocol. Five instruments were selected for data collection: (i) a sociodemographic questionnaire; (ii) the Depression, Anxiety, and Stress Scale (DASS-21); (iii) the Five Facet Mindfulness Questionnaire (FFMQ-BR); (iv) the Self-Compassion Scale (SCS-BR); and (v) the World Health Organization Quality of Life Scale (WHOQOL-BREF). Instruments were applied at three distinct moments: pre-intervention, post-intervention, and four-week follow-up. The study was conducted in accordance with the ethical principles outlined in Resolution n. 466/2012. For data analysis, descriptive and inferential statistics were calculated using the SPSS software. An intention-to-treat analysis was performed. Overall, the three articles indicated that mindfulness practices contribute to stress reduction among telemarketing operators.

Keywords: Stress; telemarketing operators; mindfulness; quality of life at work; online intervention.

APRESENTAÇÃO

A prática de *mindfulness*, que envolve atenção plena e consciência do momento presente, pode vir a ser considerada uma ferramenta eficaz na redução do estresse em ambientes de trabalho intensivo, como os *call centers*. A pressão constante para atender às metas e lidar com clientes insatisfeitos leva operadores de *telemarketing* a enfrentarem com frequência elevados níveis de estresse. A incorporação de técnicas de *mindfulness* no cotidiano desses profissionais pode promover uma significativa melhoria no gerenciamento desse quadro. Estudos mostram que elas ajudam a reduzir a reatividade emocional, melhora a capacidade de foco e aumenta a resiliência ao estresse. Essas mudanças se traduzem em melhor gestão das demandas diárias e diminuição de ansiedade e exaustão, por exemplo.

Ao cultivar a atenção plena, os profissionais são capazes de desenvolver maior consciência e aceitação de suas experiências, o que pode levar a melhor satisfação no trabalho e a um ambiente mais positivo e com mais qualidade de vida. *Mindfulness* pode possibilitar que eles mantenham uma perspectiva equilibrada e reduzam a influência de fatores estressantes, promovendo um estado mental mais calmo e focado. É possível que experimentem um aumento na qualidade de vida no trabalho (QVT), que se reflete em maior bem-estar geral, melhor desempenho e um ambiente mais saudável.

Nesse contexto, os conteúdos apresentados nesta tese tiveram como objetivo investigar os efeitos da *mindfulness* para fins de redução de estresse e melhoria na qualidade de vida no trabalho de operadores de *telemarketing*. O estudo foi desenvolvido pelo Laboratório de Ecologia Comportamental e Psicobiologia (LECOPSI/UFPB) e está inserido em uma de suas linhas de pesquisa intitulada “Psicobiologia: Processos Psicológicos Básicos e Neuropsicologia”. A intenção é explorar aspectos relacionados à promoção, à prevenção e à intervenção em saúde mental.

Para garantir clareza e coesão, o presente estudo está organizado em cinco capítulos que seguem uma estrutura lógica e sistemática. Cada um deles desempenha um papel crucial na apresentação e discussão dos achados da pesquisa. O primeiro capítulo, como parte teórica, corresponde a uma introdução, com uma breve revisão de literatura existente sobre o tema. Ele aborda teorias, modelos e trabalhos relevantes, identificando lacunas no conhecimento atual e situando a pesquisa dentro do contexto acadêmico, auxiliando na construção da base teórica e empírica para a pesquisa.

No capítulo 2 é apresentado o Artigo 1, cujo objetivo é fundamentar teoricamente o presente trabalho. Isso se dá mediante uma compreensão mais robusta de conceitos-chave, revisão das teorias que sustentam o *mindfulness* e suas práticas, suas origens e efeitos no bem-estar das pessoas, enfatizando sua aplicação no contexto laboral e corporativo e possibilidades de intervenções *online* voltadas especialmente ao público de operadores de *telemarketing*. Iniciar esta tese com uma base teórica é fundamental para gerar uma conexão entre a literatura e os demais estudos que serão apresentados em seguida, sendo um alicerce dos fenômenos objetos dessa investigação.

No capítulo 3 é apresentado o Artigo 2, um estudo de mediação que teve como objetivo investigar o papel mediador do traço de *mindfulness*, incluindo suas diferentes facetas, na relação entre qualidade de vida psicológica e níveis de estresse em operadores de *telemarketing*. Ademais, contribui para a identificação de fatores ou processos psicológicos (variáveis intermediárias) que possam atuar como ponte entre a intervenção e o bem-estar desses profissionais, facilitando a compreensão dos processos subjacentes aos efeitos das práticas de *mindfulness* no contexto laboral.

No capítulo 4 é apresentado o Artigo 3, que consiste em um ensaio clínico randomizado realizado com operadores de *telemarketing*, com o intuito de avaliar os efeitos de intervenções *online* de *mindfulness* e o bem-estar psicológico. A escolha por esse formato deu-se por sua metodologia mais robusta, com maior controle das variáveis, além de complementar os estudos anteriores mediante evidências mais práticas e controladas no ambiente organizacional.

O capítulo 5 é dedicado a uma discussão geral com base nos resultados de todos os artigos anteriormente apresentados. Por fim, o capítulo 6 propõe uma síntese das conclusões alcançadas, explorando suas implicações e contribuições, bem como sugerindo possíveis caminhos para pesquisas futuras, mediante uma visão crítica dos achados da pesquisa.

Na seção de Referências, encontram-se listadas todas as fontes citadas ao longo do trabalho. A seção de Anexos inclui os instrumentos de avaliação empregados nos artigos analisados.

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO GERAL

O *call center* tem sua origem vinculada ao setor de telefonia e aos serviços inteligentes a ela agregados muito utilizados, na década de 1970, para ligações de *telemarketing* e venda de produtos. Sua atividade começou a se fortalecer ante a necessidade de as empresas estarem mais próximas dos clientes, para suprir suas demandas e questionamentos em tempo real por meio de um serviço especializado (Silva & Carvalho, 2020).

Na década de 1990, com a criação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), essa atividade, outrora direcionada apenas às vendas, começou a se debruçar também sobre o serviço de atendimento ao consumidor (SAC), que tem como um dos objetivos verificar a satisfação do consumidor e solucionar suas demandas (Silva et al., 2020).

É sabido que o *call center* representa muitas vezes a porta de entrada do primeiro emprego de jovens recém-formados no ensino médio, permitindo a inserção deles no mercado de trabalho. Entretanto, não se pode deixar de ser constatadas suas inúmeras limitações quanto à satisfação e à qualidade de vida no trabalho (QVT) do seu setor de linha de frente, quais sejam, os operadores de *telemarketing*, promovendo maior abertura a fatores desencadeadores do estresse (Silva & Carvalho, 2020).

É de bom alvitre registrar ainda que o *call center* é elencado como um dos locais de trabalho que mais gera absenteísmo. Este é compreendido como a ausência do trabalhador, justificada ou não, que dificulta sua reposição mediante o fator da imprevisibilidade, e geralmente está relacionado a condições precárias de trabalho, ausência de pausas e baixa satisfação. Isso enfatiza mais uma vez a necessidade de um setor de recursos humanos (RH) forte e estratégico, que possa avaliar perfis que demonstrem maiores perspectivas de desempenhar aquela função com maior chance de produtividade para a empresa (Resende et al., 2020).

Por se tratar de uma organização de trabalho mais rígida e se caracterizar por enorme pressão pelo cumprimento de metas, sobrecarga no trabalho, monitoramento diário da produtividade e ausência de autonomia por parte dos operadores de *telemarketing*, certamente uma das grandes consequências presentes no setor de *call center* são os sintomas associados ao elevado nível de estresse. Tal cenário faz agravarem problemas de saúde, fazendo crescer consequentemente a quantidade de atestados médicos e o baixo desempenho no exercício da função (Takahashi et al., 2014).

Desde a pré-história, o homem sofre com a exaustão proveniente de seu trabalho, precisando dedicar horas do dia para garantir sua sobrevivência. Havia medo do frio ou calor

intenso, do adoecimento ou perda de sangue no decorrer das caças. Esses conflitos internos produziam resultados emocionais e biológicos que hoje caracterizam o estresse (Silva et al., 2018).

É certo que as inovações tecnológicas no período pós-Revolução Industrial possibilitaram o aumento da produtividade e o acúmulo de lucro. Para Ballesteros (2016) como citado em Cara, (2019), isso implicou uma perda do controle do trabalhador sobre suas atividades laborais, condições que passaram a impactar negativamente sua saúde física e emocional, levando à constatação de que o ambiente de trabalho, no decorrer do tempo, passou a caracterizar palco de tensões e mal-estar que fragilizam a qualidade de vida das pessoas (Ugarte, 2004 como citado em Cara, 2019), especialmente em decorrência do aparecimento de doenças, como o estresse.

O estresse de origem laboral muitas vezes se manifesta quando o sujeito começa a ter dificuldade de atender às solicitações do trabalho, gerando forte sofrimento psíquico, percepção de desgaste físico, fadiga, angústia, depressão, interferência na higiene do sono e sintomas psicossociais. Embora seja verificada a importância de pesquisas nessa área, percebe-se a escassez delas, sendo vislumbrados, na grande maioria, apenas estudos descritivos com foco na identificação dos estressores ocupacionais (Dias et al., 2016).

Por essa razão, pesquisas de clima costumam ser realizadas pelas organizações para fins de análise de satisfação dos colaboradores e da estrutura organizacional como um todo, pois permitem vislumbrar pontos fortes e fracos, identificar se as necessidades físicas e pessoais deles estão sendo atendidas etc. Assim, estratégias adotadas para otimizar o bem-estar dos colaboradores e a QVT de todos são de suma importância e precisam estar em constante atualização de modo a se adequar ao momento atual (Lima et al., 2017).

É cediço que as dificuldades inerentes ao exercício da função de *telemarketing* não se restringem aos possíveis prejuízos da saúde física. Pode-se dizer que não menos importante estão aqueles relacionados à saúde psicológica do atendente advindos especialmente do controle excessivo de seu serviço e da pressão por uma produtividade cada vez mais crescente (Takahashi et al., 2014).

A necessidade de atingir metas pode levar esse profissional a considerar sua atividade laboral altamente estressante. A consequência disso é um índice de falhas maior, com potencial para gerar insatisfação do cliente quanto ao atendimento prestado. Ademais, o nível de pressão diário acarretar doenças psicológicas, como ansiedade, depressão e elevados níveis de estresse (Tioffi, 2018).

Sabe-se que o trabalho exerce um papel muito importante na formação da identidade do indivíduo, e para haver satisfação dele importa o equilíbrio entre as expectativas e a realidade do exercício profissional. A preocupação com a qualidade de vida dos seus agentes, as possibilidades de progresso na organização, o reconhecimento e as recompensas pelo bom trabalho executado, o oferecimento de benefícios e a garantia de um ambiente saudável e salubre são fatores determinantes para a promoção da QVT (Souza et al., 2014).

É preciso, pois, dar voz ao colaborador para que ele consiga expor suas questões e, ao mesmo tempo, encontrar significado na atividade que desempenha. Contudo, para que boas práticas como essa se concretizem, é necessária uma boa gestão que se interesse em promover programas de qualidade de vida a partir do interesse em conhecer as necessidades dos empregados (Silva & Carvalho, 2020).

À medida que o homem transforma a sociedade por meio do seu trabalho, ele também é transformado, pois a atividade laboral está intimamente relacionada à subjetividade humana. Hoje, a concepção da atividade laboral vai além da expectativa de sobrevivência humana, pois encontra-se relacionada a um canal de satisfação, bem-estar, expectativas e autorrealizações (Bentivi, 2019).

Contemporaneamente, o trabalho é fonte primordial dos vínculos sociais, pois ele se constitui como palco para a formação de diversos vínculos, grupos, valores e crenças, desapegando-se paulatinamente do cunho individualista e meramente pecuniário, próprio de épocas passadas, para um cenário cada vez mais ideal de qualidade de vida, bem-estar e relações sociais positivas (Santos & Caldeira, 2015).

Portanto, diante de tantas mudanças frenéticas, as pessoas passam a ser o mais valioso diferencial das empresas, a grande vantagem competitiva em um mundo tão mutável, instável e concorrencial. Logo, a expectativa que as corporações direcionam aos colaboradores quanto aos seus resultados positivos relaciona-se diretamente com o suporte que lhes é oferecido, ou seja, um ambiente de trabalho favorável ao seu bem-estar e à sua QVT. Para que tal ambiente seja construído e consolidado, é importante que estejam atentas ao clima organizacional e aos fatores que nele influenciam (Souza et al., 2014).

Preocupar-se com a QVT e com as contribuições do psicólogo organizacional e do trabalho significa reconhecer a transcendência da humanização das relações de trabalho, colocando o ser humano como o verdadeiro foco, não mais as tarefas ou estruturas. É certo que a QVT se materializa em um poderoso respeito aos colaboradores, que passam a ser vistos e considerados em seu todo, ou seja, como profissionais e, não menos importante, como pessoas (Bonfim, 2017).

Pela perspectiva psicológica, a prática de atenção plena (*mindfulness*) vem sendo concebida como um treinamento sistemático da regulação emocional e atencional, sendo esta última a habilidade de iniciar e sustentar a atenção no momento presente, mitigando a quantidade de distrações (Carpena & Menezes, 2018). Foi proposta por Jon Kabat-Zinn (1982), que a sistematizou em um formato laico, acessível ao contexto médico e científico, desenvolvendo um programa de redução de estresse baseado em *mindfulness* (*Mindfulness-Based Stress Reduction – MBSR*). Também vem sendo vista sob três perspectivas: a) característica ou traço – propriedade estável que pode diferir entre os indivíduos; b) estado momentâneo – situação que pode ser induzida; e c) habilidades desenvolvidas por intervenções com práticas formais e/ou informais que geram aprendizagem do sujeito (Peixoto & Gondim, 2020).

Segundo o *National Institute for Health and Care Excellence* (NICE), *mindfulness* vem sendo empregada eficientemente como estratégia profilática e terapêutica, especialmente em adultos que recorrem em crises depressivas, com a proposta de diminuir os níveis de estresse que cotidianamente trazem danos à qualidade de vida das pessoas (Mouzinho et al., 2018). Para Shapiro et al. (2006), ela também está intimamente relacionada à melhora na qualidade de vida das pessoas, especialmente por se apoiar em um conceito de saúde e bem-estar psicológico, físico e social ao longo do tempo mediante a observação da própria experiência.

Quanto ao contexto dos operadores de *telemarketing*, intervenções com *mindfulness* podem ser estratégias terapêuticas que amortizam a sensação de estar em um ambiente onde a realidade é bastante dinâmica, estressante e com altas cargas emocionais. Essa conduta propicia formas de os atendentes desenvolverem habilidades variadas de autorregulação, que lhes dê maior consciência de suas emoções, melhorando aspectos relacionados à QVT e à satisfação, mesmo diante das exigências que permeiam sua função (Visted et al., 2018).

Levando-se em conta o mundo frenético em que vivemos, os meios digitais e eletrônicos, assim como a internet, vêm se estabelecendo como uma relevante ferramenta de comunicação humana, com eficácia nas intervenções terapêuticas para diversos problemas psicológicos, sendo comparadas até com resultados das intervenções presenciais. Intervenções síncronas e assíncronas via internet vêm se solidificando mediante evidências relevantes dos estudos, embora a pesquisa sobre essa temática encontre-se ainda bastante fragmentada e esparsa (Lopes & Berger, 2016).

Segundo Silva et al. (2015), intervenções *online* apresentam diversas vantagens, a exemplo de tratamentos eficazes e de baixo custo. As abordagens baseadas na tecnologia

surtem como excelentes alternativas que podem se moldar às diferentes e complexas necessidades humanas, tanto como metodologia principal quanto complementar.

Essa limitação de trabalhos que envolvem intervenções de *mindfulness* na modalidade *online* torna desafiadora a ideia de multiplicar a saúde mental por meio dos benefícios oferecidos por elas, atingindo o maior número de pessoas, a fim de otimizar o bem-estar em diversos cenários, inclusive o laboral, promovendo maior QVT. As intervenções baseadas em *mindfulness* (IBM) na modalidade *online* ainda não estão tão presentes em estudos nacionais de forma clara e evidente, sendo muitas vezes sugestões dos autores para trabalhos posteriores em pesquisas brasileiras (Lopes & Berger, 2016).

Segundo DeMarzo e Garcia-Campayo (2017), no campo da saúde e das práticas integrativas, *mindfulness* vem demonstrando evidências científicas crescentes. Nesse sentido, está sendo considerada até uma opção terapêutica com efeitos semelhantes a outros tratamentos, como psicotrópicos, terapias cognitivo-comportamentais etc., para situações associadas a estresse psicológico, ansiedade ou depressão.

Para tanto, a presente pesquisa tem como escopo principal responder ao seguinte questionamento: é possível que intervenções *online* breves de *mindfulness*, inclusive em sua modalidade remota, consigam reduzir o estresse no ambiente organizacional, proporcionando mais qualidade de vida aos operadores de *telemarketing* que atuam em *call centers*?

Justificativa e objetivos do estudo

Sabe-se que o mundo digital oferece diversas possibilidades. Assim, ante o obstáculo de se ter um profissional certificado em *mindfulness* de forma presencial nos diversos ambientes, intervenções *online* surtem como excelente estratégia para que os benefícios da atenção plena cheguem ao maior número de pessoas, de forma a proporcionar níveis maiores de curiosidade diante de novas experiências, consciência das próprias emoções e foco no momento presente.

Devido às exigências do mundo moderno, o qual se encontra cada vez mais imerso na imposição de resultados otimizados por parte dos profissionais, uma pesquisa pautada sobre o tema supracitado apresenta significativa relevância, trazendo inúmeros benefícios à comunidade.

É inquietante refletir e analisar a relação entre a prática *online* de *mindfulness* e os níveis de estresse e melhoria da QVT, especialmente no que diz respeito aos operadores de *telemarketing*. Isso se deve ao fato de que tradicionalmente vislumbra-se que esse público

carece de melhores condições de trabalho, qualidade de vida, satisfação, motivação e bem-estar na prática de suas funções.

Para ser efetivamente consubstanciado e mantido, o bem-estar requer, muitas vezes, processos de reformulação para fins de melhoria por parte das corporações, visando a proporcionar um ambiente agradável em todos os aspectos (físicos, psicológicos ou sociais). Por isso, pesquisas como esta têm se tornado cada vez mais axiomáticas e imprescindíveis, haja vista as contribuições tanto às empresas como aos seus colaboradores.

Ademais, importa discutir no presente trabalho os resultados com base nas referências bibliográficas investigadas, bem como posteriormente oferecer um *feedback* aos trabalhadores participantes do estudo.

Acredita-se que, mediante os resultados alcançados, esta tese poderá ser uma ferramenta relevante no âmbito da prática organizacional, visando à melhoria da QVT dos operadores de *telemarketing* como um instrumento com enorme potencial para reduzir os níveis de estresse no ambiente laboral por meio de práticas *online* breves.

Para tanto, este estudo teve como objetivo geral analisar os efeitos terapêuticos de intervenções *online* breves de *mindfulness* nos níveis de estresse e qualidade de vida no trabalho de operadores de *telemarketing*.

CAPÍTULO 2

Artigo 1

Mindfulness online* como intervenção para o estresse laboral: revisão de literatura aplicada ao setor de *telemarketing

Autores:

Raíssa Ester Maia Monteiro

Joel Jonathan Carvalho Tavares

Cynthia Borges Luiz

Luiz Carlos Serramo Lopez

Periódico: Psicologia: Organizações e Trabalho. ISSN 1984-6657.

Status: A ser submetido.

RESUMO

Diante do nível elevado de estresse e *burnout* dos operadores de *telemarketing* em *call centers* que impacta a saúde física e psicológica deles, este estudo, representado por uma revisão de literatura, teve como principal objetivo identificar as evidências científicas e principais contribuições teóricas e empíricas presentes em artigos que abordam o uso de *mindfulness* como ferramenta para redução de estresse no trabalho, especificamente do setor de *telemarketing*. *Mindfulness*, ou atenção plena, vem sendo apontada como uma alternativa terapêutica capaz de melhorar a qualidade de vida e bem-estar, além de promotora de saúde e regulação emocional, especialmente em ambientes de trabalho com alta exigência dos colaboradores, como os *call centers*. Para tanto, conceitos fundamentais foram avaliados, a exemplo das características e desafios do trabalho nesses ambientes, estresse e seus efeitos na saúde física e psicológica do operador de *telemarketing*, a atuação da psicologia organizacional na promoção da qualidade de vida e bem-estar no trabalho e demais conceitos relacionados propriamente a *mindfulness*, a exemplo de sua modalidade *online*. A metodologia utilizada deu-se pela busca de referências em várias bases de dados, como *SciELO*, *Google Acadêmico* ou *Pubmed*, utilizando descritores como “estresse”, “qualidade de vida no trabalho”, “*mindfulness*”, “operador de telemarketing” e “*mindfulness online*”. Foram incluídos estudos nos idiomas português, inglês e espanhol que tratavam do tema, e excluídos os que não estavam diretamente relacionados com a temática proposta ou não disponíveis na íntegra. Apesar das evidências positivas e promissoras, constatou-se a necessidade de mais pesquisas, especialmente empíricas, que corroborem de forma cada vez mais robusta a eficácia das intervenções *online* de *mindfulness* a operadores de *telemarketing* para fins de redução de estresse em seus locais de trabalho.

Palavras-chave: Estresse; operadores de *telemarketing*; *mindfulness*; qualidade de vida no trabalho; intervenção *online*.

ABSTRACT

Given the high levels of stress and burnout among telemarketing operators in call centers, which significantly impact the physical and psychological health of these workers, this study, presented as a narrative literature review, aimed to identify the scientific evidence and the main theoretical and empirical contributions found in articles addressing the use of mindfulness as a tool for stress reduction in the workplace, specifically within the telemarketing sector. Mindfulness, or full attention, has been increasingly recognized as a therapeutic alternative capable of improving quality of life and well-being, being regarded as a promoter of health and emotional regulation, especially in work environments with high demands on employees, such as call centers. To this end, fundamental concepts were evaluated, such as the characteristics and challenges of call center work, stress and its effects on the physical and psychological health of telemarketing operators, the role of organizational psychology in promoting quality of life and well-being at work, and key concepts related specifically to mindfulness, including its online modalities. The methodology involved searching for references in several databases, such as *SciELO*, *Google Scholar*, and *PubMed*, using descriptors such as “stress”, “quality of work life”, “mindfulness”, “telemarketing operators”, and “online mindfulness”. Studies published in Portuguese, English, and Spanish that addressed the aforementioned topic were included, while those not directly related to the proposed theme or not available in full were excluded. Despite the positive and promising evidence, the study highlighted the need for further research, particularly empirical studies, to more robustly support the effectiveness of online mindfulness interventions for operators in reducing stress in their work environments.

Keywords: Stress; telemarketing operators; mindfulness; quality of work life; online intervention.

INTRODUÇÃO

O significado do trabalho passou por um processo de reformulação ao longo dos anos. No decorrer do tempo, o trabalho vem se tornando cada vez mais complexo, com inúmeras transformações. É preocupante que as relações, inclusive as laborais, são ainda descartáveis e efêmeras e que as condições de empregos ainda persistem em ser precárias, desiguais e inseguras. Sem dúvida, sua natureza multifacetada materializa-se nas dinâmicas e contínuas relações do homem com outros homens, com a natureza e consigo mesmo, sendo o caminho percorrido por muitas pessoas para que possam construir sua identidade (Antunes, 2018).

Desde os primórdios da nossa civilização, o trabalho vem representando um papel central na vida do ser humano, não apenas no que diz respeito ao aspecto material – relacionado também à sobrevivência humana – mas também ao edificante, como elemento de dignidade e identidade. Reveste-se para além da execução de meras tarefas, ultrapassando assim a visão que o indivíduo tem de si de forma singular, beirando às margens do sentimento de pertencimento, ou seja, de vínculos e relações sociais (Sturza & Marques, 2017).

O trabalho transcende a ideia de função operacional. É ao mesmo tempo significativa, significado e sentido de vida, uma dimensão essencial à realização da existência humana. Constitui ferramenta de bem-estar psicológico e satisfação, pois o sentimento de autoestima gerado por ele se materializa pelo reconhecimento da própria capacidade de produzir e criar em prol da sociedade; portanto, trata-se de um elemento importante para a sensação de pertencimento do coletivo (Dejours, 2008).

Sob a luz da psicodinâmica do trabalho, abordagem desenvolvida por Christophe Dejours, o trabalho ainda adquire uma conotação mais intrigante, já que pode assumir de forma concomitante uma fonte de realização e sofrimento. Quando é justamente reconhecido, mediante uma postura respeitosa, com promoção da autonomia do indivíduo, ele pode ser fonte de crescimento e desenvolvimento pessoal. Em contrapartida, quando é alicerçado em grandes exigências, precarização das condições e falta de reconhecimento, pode ser visto como um potencial nascedouro de adoecimento físico ou psíquico (Oliveira, 2019).

Esse caráter dignificante propiciado ao trabalhador se traduz, por exemplo, em condições de trabalho que permitam boa execução de suas tarefas, mas, para além disso, que possibilitem e concretizem efetivamente a promoção integral de sua saúde pelo oferecimento de um ambiente de trabalho seguro e salubre, sem riscos físicos ou manifestação de sofrimento psíquico. Quando esse ambiente não é priorizado pela organização nem pelos gestores, os riscos de estresse aumentam significativamente (Kozireff & Bega, 2020).

Como é cediço, nem todos os ambientes corporativos vêm conseguindo oferecer essa dignidade de maneira ampla e plena. É o caso do setor de *call centers*, que evidentemente se destaca pela precariedade nas relações de trabalho, uma vez que os operadores comumente enfrentam condições adversas à execução de suas funções, tanto pelos salários baixos quanto pela pressão psicológica para o cumprimento de metas abusivas – que inevitavelmente gera um clima hostil e desgastante –, jornadas excessivas e, em alguns casos, assédio moral e psicológico. Certamente, um fator que poderia ser fonte de satisfação se reveste, ao contrário, como um potencial agente adoecedor (Ziliotto & Oliveira, 2014).

Estresse no trabalho é um dos principais fatores de adoecimento, podendo se manifestar pela sobrecarga de tarefas, relação conflituosa com os pares ou com supervisores e, especialmente, falta de controle do próprio trabalho, desencadeando não somente reações emocionais como também físicas. Se o estresse não for bem gerenciado, poderá ocasionar quadros mais severos, a exemplo da síndrome de *burnout*, que tem o potencial de gerar no trabalhador despersonalização, desconexão emocional com as próprias atividades e perda de sentido do trabalho (Rocha et al., 2024).

Nesse ínterim, entende-se que as organizações devem estar bastante atentas às necessidades de seus empregados. Isso implica uma preocupação genuína de cuidado com a saúde integral deles, oferecendo-lhes condições dignas de trabalho, criando estratégias de crescimento e desenvolvimento profissional, reforçando a ideia de que o bem mais valioso, sem dúvida, são seus colaboradores (Horta et al., 2021).

Especificamente quanto à prevenção ao estresse e promoção de saúde e bem-estar, os gestores devem se debruçar em iniciativas que contemplem a oferta de apoio psicológico mediante o desenvolvimento de autonomia e o estabelecimento de programas de QVT, no intuito de buscar reduzir o sofrimento psíquico com propostas de autocuidado e construir um ambiente laboral mais positivo e colaborativo (Oliveira & Leite, 2024).

Indubitavelmente, esses programas vêm ganhando força nas organizações contemporâneas, especialmente diante da constatação da alta rotatividade dos colaboradores (*turnover*) e elevação no número de adoecimentos psíquicos, tendo como consequência o aumento de atestados médicos. No que tange ao contexto dos *call centers* – ambientes de alta pressão psicológica –, o esforço em promover ações que priorizam a saúde mental torna-se essencial (Cunha et al., 2021).

Mindfulness, ou atenção plena, derivada do termo *sati*, do pali (língua antiga utilizada nos preceitos budistas), tem conquistado um espaço relevante como estratégia de bem-estar emocional nas organizações, configurando-se como uma alternativa potente e efetiva que pode

ser aprendida e praticada no ambiente de trabalho, auxiliando no amparo das experiências desafiadoras do dia a dia. Sua prática tem o condão de gerar mudanças positivas no cérebro por meio do cultivo de hábitos e atitudes que geram quietude, consciência do momento presente, respiração centrada, fatores que podem propiciar pertencimento e satisfação com o trabalho (Gava, 2019).

A prática de *mindfulness* no ambiente de *call centers* é interessante, uma vez que tem o potencial de reduzir o estresse gerado pela sobrecarga emocional do trabalho. Em virtude de os operadores de *telemarketing* estarem lidando diariamente com cobranças, pressões e posturas muitas vezes hostis de clientes insatisfeitos, o processo de adoecimento torna-se corriqueiro, com sintomas como ansiedade, irritabilidade e depressão. Nesse contexto, estudos vêm demonstrando que *mindfulness* atua como um recurso pessoal, amortizando as demandas de alta exigência do trabalho por meio da regulação e resiliência (Grover et al., 2017).

Nesse sentido, *mindfulness* no ambiente de trabalho fortalece a percepção das próprias emoções, melhora da performance, foco e atenção por um período maior de tempo. Além disso, auxilia na valorização do autocuidado, permitindo que o operador de *telemarketing* reconheça seus valores e seus limites (Hülshager et al., 2013).

Com o avanço da tecnologia e a expansão das plataformas e aplicativos digitais, a prática de *mindfulness* adaptou-se ao ambiente virtual por intermédio de vídeos guiados, aplicativos, transmissões ao vivo ou programas *online*, sem a exigência do deslocamento físico, possibilitando um alcance de pessoas maior quando comparada ao formato presencial. Essa virtualização é relevante ao contexto de trabalho, especialmente aquele com estrutura mais rígida e hierárquica, como o *call center*. Ademais, alguns estudos começaram a revelar que *mindfulness* na modalidade virtual tem a mesma eficácia que intervenções presenciais, além de ser mais econômica (Witarto et al., 2022).

Embora haja um interesse crescente na prática de *mindfulness* no ambiente organizacional, especificamente no que diz respeito ao setor de *telemarketing*, ainda é possível observar que existe uma carência na literatura que consolide os achados acerca de sua efetividade, o que constitui uma limitação nos avanços das políticas organizacionais que se baseiam em evidências. Destarte, a presente revisão de literatura buscou trazer contribuições científicas com foco na aplicabilidade de *mindfulness* no ambiente laboral, seus desafios, limitações, benefícios e direcionamentos para futuras pesquisas (Charoensukmongkol & Puyod, 2022).

O TRABALHO EM CALL CENTERS: CARACTERÍSTICAS E DESAFIOS

Considerada uma das áreas empresariais de prestação de serviços que mais cresce no Brasil desde o seu surgimento, especialmente com a internet globalizada nos anos 2000, o *call center* é visto como um serviço de linha de montagem. Isso se deve ao fato de que as chamadas entre cliente e empresa, normalmente realizadas via telefone, são distribuídas por sistemas telecomunicacionais de baixo custo, com o tempo e a qualidade de cada chamada podendo ser controlados. É, pois, um setor econômico que incorpora milhares de trabalhadores todos os anos, especialmente seus agentes de serviço, mais conhecidos como os operadores de *telemarketing* (Molino et al., 2016).

No contexto do *telemarketing*, é possível que o operador atue por meio de três modalidades: (1) ativo – o operador realiza o contato por ligação com o cliente (*outbound*); (2) receptivo – a empresa recebe o contato por ligação do cliente (*inbound*); e (3) misto: ocorre uma mistura das duas situações anteriores. Seja qual for a modalidade em uso, o *call center* está sempre em uso de tecnologias de informação e comunicação com estruturas de rede bastante sofisticadas (Teixeira, 2022).

O operador de *telemarketing* que atua no ativo tem um controle mais rígido de sua produtividade, o que, em certa medida, pode gerar mais conflitos com os agentes de supervisão. Já quem trabalha no receptivo tem suas atividades com índice de repetição maior, menos autonomia e horário de trabalho e pausa menos flexíveis (Santos et al., 2018). Independentemente da modalidade, o profissional está sempre submetido a avaliações e métricas, tais como avaliação da duração média de atendimento, tempo de pausas, qualidade do atendimento, resolução do problema do cliente, comunicação fluente, responsabilidade etc. O controle sobre suas operações é bastante rigoroso e normalmente ocorre no final de cada semana e de cada mês. A avaliação se dá diariamente, desde o momento em que liga o computador até o momento em que o desliga (Teixeira, 2022).

O perfil sociodemográfico que mais prepondera na função de operador de *telemarketing* no contexto do *call center* é em torno de 70% mulheres jovens (entre 18 e 25 anos) em seu primeiro emprego, sem experiência prévia, com o ensino médio completo finalizado em escolas públicas (Nogueira, 2012).

Como as exigências são altas, e o nível salarial, baixo – gira em torno de um salário mínimo –, percebe-se na prática uma grande rotatividade entre os operadores, fenômeno conhecido como *turnover*, gerado potencialmente pela satisfação baixa ou quase inexistente, pela desmotivação e pela procura de melhores salários. A título de exemplo, essa rotatividade

gira em torno de 35 a 50% por ano nos Estados Unidos (Sawyer et al., 2009). Além disso, são quase inexistentes as recompensas ou o reconhecimento pelo trabalho desempenhado (Barral, 2018).

Diante desse cenário, os *call centers* normalmente são vistos como locais de trabalho com progressiva desqualificação, muitas vezes prezando mais pela quantidade do que pela qualidade, o que pode vir a acarretar uma limitada perspectiva de carreira. O grande *turnover* comumente conduz a uma baixa qualificação dos operadores de *telemarketing*, em virtude do pouco tempo que permanecem em suas funções (Parker et al., 2013). Conseqüentemente, relações de trabalho pouco estáveis e temporárias são muito marcantes nesse ambiente de trabalho, com proteção jurídica fragilizada (Paiva et al., 2015).

Os altos índices de *turnover* certamente geram alto custo ao *call center*, uma vez que precisa direcionar esforços e investimentos no recrutamento rotineiro para novas contratações, treinamentos, supervisões, de modo que o nível e produtividade chegue a um patamar satisfatório. Isso promove um grande esforço por parte do setor de RH, que se vê obrigado a selecionar centenas de candidatos por ano, o que faz com que aproximadamente 70% do custo operacional do *call center* esteja relacionado com esse departamento (Barral, 2018).

Quando a empresa garante as condições apropriadas de trabalho, promove-se, conseqüentemente, o fortalecimento de um bom clima organizacional, de uma boa convivência interna e de maior efetividade do funcionário (Silva & Carvalho, 2020). Para tanto, ela precisa atuar mediante uma gestão mais participativa, sempre com o compromisso de realizar um diagnóstico organizacional, identificando fatores desencadeadores do estresse que podem comprometer a satisfação e o desempenho do colaborador. Tal diagnóstico tornará possível a elaboração de uma política de recursos humanos eficiente e que tenha a responsabilidade de definir ações voltadas à promoção de saúde, satisfação e bem-estar do empregado. Essa postura certamente incrementará um maior nível de QVT e, conseqüentemente, um clima organizacional mais saudável (Takahashi et al., 2014).

A NEUROCIÊNCIA DO ESTRESSE E SEUS EFEITOS NA SAÚDE FÍSICA E PSICOLÓGICA DO OPERADOR DE *TELEMARKETING*

A neurociência se destaca pelo foco em pesquisas sobre o cérebro humano com uma dimensão multidisciplinar que dialoga com diversos outros campos do conhecimento. Ela oferece informações relevantes e descobertas que até o século XIX faziam parte do campo da intuição, uma vez que o arcabouço de equipamentos tecnológicos da época mostrava-se

insuficiente para trazer dados mais acurados. Também contribui para esvanecer mitos propagados ao longo da história, evocando reflexões mais profundas para que novos artifícios sejam construídos para fins de construção do conhecimento (Bortoli & Teruya, 2017).

O estresse em nível interno ou externo gera respostas imediatas do sistema nervoso autônomo (SNA), alertando o organismo a preparar-se para a luta ou fuga em prol de sua sobrevivência. Esse mecanismo desencadeia um prejuízo aos órgãos e sistemas do indivíduo, podendo acarretar doenças psicológicas, processos inflamatórios ou infecciosos (Visan, 2023).

À luz da neurociência, a resposta ao estresse nos seres humanos evidencia importantes marcadores fisiológicos, a ativação do eixo hipotálamo-pituitária-adrenal (HPA) e a ativação do sistema simpático e adrenomedular. Respostas fisiológicas ocorrem no sistema nervoso central (SNC) quando o organismo se encontra em situação de ameaça, ocasionando alterações em aspectos psicológicos, psicomotores ou neuroendócrinos (Donadio & Vargas, 2014).

A ativação do eixo HPA aciona a liberação da adrenalina e do glicocorticoide cortisol, o qual busca promover a resistência aos estressores. Durante uma situação de estresse, esse eixo produz o hormônio liberador de corticotrofina e arginina vasopressina, que têm a função de secretar o hormônio adrenocorticotrófico (ACTH) e estimular a liberação de glicocorticoides (Ramos & Siki, 2018). O hipotálamo é a região do cérebro responsável pela liberação do hormônio ACTH pela hipófise, mediante o fator liberador de corticotropina (CRF) (Herman et al., 2012 como citado em Silva, 2015).

Para Prado (2016), o conceito de estresse originou-se nos trabalhos da física quando se passou a descrever forças que, uma vez aplicadas a um corpo, teriam o poder de desgastá-lo ou até de deformá-lo. Estudos indicaram que o estresse se caracteriza por uma síndrome biológica manifestada pelo corpo quando está diante de certas condições cuja manifestação pode ser positiva (eustresse), que incentiva resposta aos estressores, ou negativa (distresse), que inibe o sujeito diante das ameaças.

Segundo Silva et al. (2018), alguns modelos de estudos foram criados no passado, a exemplo do biologicista Hans Selye, precursor do estresse biológico, no século XVIII, pertinente ao esquema biomédico predominante da época. Para Selye, o estresse seria uma reação de defesa fisiológica do organismo ante qualquer estímulo estressor, capaz de ativar o processo de luta-fuga, manifestando-se por meio da Síndrome de Adaptação Geral (SGA), dividida em três fases: alarme (manifestações agudas), resistência (tentativa de sobrevivência e adaptação) e exaustão (falta de adaptação, possibilidade de doenças e morte).

É de bom alvitre ressaltar ainda que toda estimulação desencadeada por estressores atuará no eixo hipotálamo-hipófise-adrenal (HHA), cuja consequência é o aumento da secreção

do cortisol em até 20 vezes o seu nível basal. Esse mecanismo de regulação química implica a necessidade de se encontrar o equilíbrio (homeostase). Se essa busca for persistente, o estresse pode se tornar crônico e prejudicial à saúde, comprometendo o funcionamento do organismo como um todo (Chrousos 2009; Ulrich-Lai & Herman, 2009 como citado em Silva, 2015).

Conforme elucidado por Paschoal e Tamayo (2014, como citado em Araújo et al., 2019), os estressores organizacionais podem ter causas de natureza física (calor, luminosidade etc.) ou psicossocial (conflitos ou relacionamentos interpessoais) que têm potencial de levar ao sofrimento psíquico. Por isso, Petarli et al. (2015) afirmam que o estresse ocupacional é uma fonte de adoecimento dos trabalhadores que atinge fortemente sua qualidade de vida e saúde.

Além das alterações fisiológicas, o estresse também afeta funções executivas, inclusive o controle inibitório, fundamental para a regulação do comportamento e da atenção e também responsável por suprimir respostas automáticas e manter o foco em estímulos relevantes. Em contextos como *call centers*, déficits nessa habilidade podem aumentar a reatividade emocional e comprometer o desempenho, isso porque indivíduos com baixo controle inibitório não conseguem lidar bem com situações estressantes. O estresse crônico prejudica a integridade do córtex pré-frontal, reduzindo a capacidade inibitória e a flexibilidade cognitiva (Arnsten, 2023).

Devido à grande repercussão negativa ocasionada na saúde física e psicológica pelo estresse, cabe às organizações oferecerem um ambiente saudável e harmonioso, pertinente às necessidades dos colaboradores, criando estratégias, ferramentas e treinamentos para que eles possam desempenhar suas atividades de maneira satisfatória, feliz, com motivação e bem-estar, permitindo a sinergia e o esforço coletivo na execução de suas atividades (Cortez et al., 2016).

Seja qual for o segmento de trabalho, é de grande relevância o sentimento de bem-estar e conforto por parte do empregado com a função por ele desempenhada. Essa sensação pode advir, principalmente, de dois fatores: 1) financeiro, que decorre da remuneração e dos benefícios adquiridos (plano de saúde, vale-alimentação etc.), de modo que sejam suficientes para suprir necessidades como alimentação, moradia, educação, lazer e outras demandas; e 2) fator humano, que se relaciona com a saúde do corpo e da mente (Silva & Carvalho, 2020).

O anexo II da Norma Regulamentadora 17 (NR17), publicado no *Diário Oficial da União* (DOU) em outubro de 2021, estabelece diretrizes e requisitos para o trabalho em atividades de *telemarketing*, com o objetivo de promover mais conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente. Após a pressão de diversos setores, a exemplo do Ministério Público do Trabalho (MPT), desde o final da década de 1990 foi criada a Comissão Nacional de Ergonomia (CNE), visando a estimular a fiscalização e aplicação da referida norma (Brasil, 2007).

Levando-se em consideração as várias horas contínuas, realizando um trabalho repetitivo e com a postura sentada mantida, a função do operador de *telemarketing* pode vir a desencadear alta prevalência de lesões musculoesqueléticas ou até mesmo a síndrome do canal cárpico, haja vista o uso excessivo do mouse e teclado para o desempenho da função (Santos et al., 2018). Por essas razões, o item 3.1 da referida norma regulamentadora orienta sobre o tipo de mobiliário a ser utilizado pelos operadores de *telemarketing* que permita variações posturais. As recomendações incluem ajustes de fácil acionamento, a fim de evitarem, por exemplo, lesões por esforços repetitivos (LER), conhecidas como distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT), decorrentes de um trabalho inadequado ou sem ergonomia (Tiozzi, 2018).

Em virtude do uso de aparelhos conectados ao ouvido para efetuar e receber chamadas, os operadores de *telemarketing* também estão bastante expostos a ruídos. Estima-se que perto de 16% da perda auditiva esteja relacionada ao desempenho dessa função, podendo essa condição ser irreversível a partir de determinado volume. A perda auditiva não é considerada consequência única dessa exposição, e a literatura também elenca outras, como taquicardia, alterações do sono, cefaleias e alterações imunológicas (Beyan et al., 2016).

Quanto ao cuidado com a audição dos operadores de *telemarketing*, a NR 17 (item 4.1) define que microfones e fones de ouvido (*headset*) sejam oferecidos no posto de trabalho e que também haja a troca deles sempre que apresentarem algum defeito ou desgaste (Brasil, 2021). Logo, é importante que as organizações ofereçam equipamentos modernos e confortáveis, com sistemas de ajuste de volume visível e de fácil uso. Essa medida pode evitar que os profissionais usem os equipamentos no volume máximo, já que se encontram em um ambiente onde diversas pessoas estão com um esforço vocal mais acentuado (Trompette & Chatillon, 2012).

Nesse diapasão, é de bom alvitre trazer à baila o que determina a NR17 no que tange à carga horária dos operadores de *telemarketing*, a saber, no máximo seis horas diárias, incluindo já as pausas, sem qualquer prejuízo da remuneração (Brasil, 2021).

Essa preocupação legal em fixar a carga horária para o atendente de *telemarketing* respalda-se na ideia de que para a execução desse tipo de serviço o funcionário permanece muitas horas sentado, com grande foco no computador, teclado e aparelho de fone e microfone. Ressalta-se que essa previsão legal de redução de carga horária dos teleatendentes vem desde a década de 1940, no artigo 227, do Decreto-Lei n. 6.353, que dispõe que a jornada de trabalho é de no máximo seis horas diárias contínuas ou 36 horas semanais (Tiozzi, 2018).

O estresse ocupacional se caracteriza quando um indivíduo vivencia frequentes mudanças e adaptações em seu ambiente de trabalho. Em outras palavras, é derivado de uma reação do indivíduo quando se vê diante de eventos que o fazem precisar de adaptação, podendo

acarretar outras doenças também relacionadas ao trabalho. Trata-se, portanto, de uma resposta de ajustamento ao ambiente. Quando a necessidade desse ajustamento é acima da capacidade do indivíduo de enfrentamento e adaptação, o estresse ocupacional pode desencadear um contexto mais grave, conhecido como síndrome de *burnout* (Ahmad & Ashraf, 2016).

O termo *burnout* tem origem em uma gíria inglesa que significa “morrer de tanto trabalhar”; ou seja, é uma síndrome tipicamente característica do contexto do trabalho pela cronificação do estresse ocupacional, ocasionando grande sofrimento ao trabalhador. Quando se associam falha na estrutura organizacional e características da personalidade do indivíduo, normalmente o *burnout* pode vir a provocar grande exaustão, gerando prejuízos em nível individual, familiar, social e até mesmo profissional, pois configurado o estresse ocupacional ou a síndrome de *burnout*, a organização também é afetada pelo alto índice de absenteísmo, atrasos, hostilidade, baixa produtividade e outras consequências (Paiva et al., 2015).

A grande realidade que engloba diversos setores, especialmente o cenário que compõe um *call center*, é que os colaboradores não conseguem ter voz para expressar suas necessidades mais urgentes, tem seu *self* anulado, pois muitas vezes são considerados meros prolongamentos da empresa (Teixeira, 2022).

Assim, é oportuno ressaltar a Teoria da Segurança Psicológica, que diz respeito à abertura que o colaborador tem em demonstrar quem ele realmente é, sem medo da consequência negativa para si ou para sua carreira. Um ambiente de trabalho seguro é aquele que o empregado não é rejeitado por ser quem é, mas, ao contrário, é um espaço integrado por indivíduos interessados uns nos outros como seres humanos e, devido a isso, sentem-se seguros de dizer o que pensam e de assumirem os riscos dessa postura autêntica (Zhang & Wan, 2024).

Logo, de modo a minimizar os impactos decorrentes do estresse ocupacional e da síndrome de *burnout* em operadores de *telemarketing* que atuam em *call center*, a empresa deve realizar constantemente pesquisas de clima e executar estratégias preventivas e profiláticas com mais robustez, propiciando recursos relevantes ao bem-estar no ambiente laboral, a fim de favorecer maior equilíbrio psíquico e psicossocial dos colaboradores (Teixeira, 2022).

A ATUAÇÃO DA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL NA PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA E BEM-ESTAR NO TRABALHO

A Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT), como campo de pesquisa e atuação, assim como significado do trabalho, evoluiu no tempo por meio de etapas que, em certa medida, a caracterizam como uma área do conhecimento imbuída pela intersecção entre o trabalho, as

organizações e a gestão. Por isso, afirma-se que é marcada de maneira significativa por inúmeras transformações desde o século XIX, cuja atuação restringia-se ao contexto industrial da época, evoluindo até o momento atual, quando preza por estudos e práticas direcionadas aos fenômenos relacionados a dois grandes eixos conjuntamente: a organização e o trabalho (Visc et al., 2017).

Logo, é válido que a organização conheça a atuação do psicólogo organizacional e do trabalho para que não haja a ideia equivocada de que esse profissional é contra a organização e a favor do homem (colaborador). Assim, ele deve se posicionar para que os demais profissionais compreendam sua prática e desempenhem com ele uma atividade conjunta (Bohrer, 2013).

O psicólogo organizacional e do trabalho desempenha diversas funções, desde as mais tradicionais, como recrutamento e seleção, desenvolvimento e treinamento, até as mais táticas. Detém recursos que suportam a variedade de elementos que integram uma organização, a fim de contribuir no melhoramento das relações de trabalho, compreender a subjetividade humana, auxiliar na solução de problemas no campo organizacional, atuar na prevenção de tensões e orientar o colaborador e a organização, visando à expansão e à realização de ambos (Campos, 2018).

No que diz respeito à QVT, ele atua de forma variada: faz estudos sobre condições de trabalho; elabora e executa programas de desenvolvimento de recursos humanos; busca a satisfação do colaborador; planeja intervenções e políticas de bem-estar com base em questionários e pesquisas de clima; envida esforços voltados à adesão de funcionários quanto às iniciativas que melhorem a QVT; promove atividades como palestras e rodas de conversas; atende individualmente o colaborador sobre questões relacionadas ao trabalho; e realiza ações de conscientização, entre outras estratégias (Bertoldi, 2013).

Os resultados são percebidos tanto no aspecto físico, a exemplo da redução de dores no corpo em virtude de ações de ginástica laboral, quanto na diminuição do adoecimento mental, pelo aumento da resiliência, pertencimento ao grupo, trabalho em equipe, índices maiores de felicidade etc. O esforço em oferecer e manter a QVT no ambiente organizacional também favorece a empresa, pois um colaborador satisfeito contribui no aumento da produtividade, gerando considerável lucro e valor social (Bentivi, 2019).

Levando-se em consideração o atual mundo globalizado, o impacto da tecnologia e a competitividade acirrada entre as corporações nos últimos anos, estudos sobre o clima organizacional vêm sendo frequentes nas pautas de estratégias empresariais com vistas a um diagnóstico real das necessidades que se sobressaem nesse ambiente e, conseqüentemente, uma tomada de decisão correta para o pleno desenvolvimento das atividades (Melo, 2018).

É certo que a boa posição no mercado e a lucratividade de uma empresa passam necessariamente por reformulações constantes por parte da administração organizacional e dos seus recursos humanos, no sentido de buscar inovações, planejamento estratégico, gestão operacional e, especialmente, boas condições de trabalho que permitam o desempenho satisfatório dos empregados. Vale mencionar que essa postura também deve ser abraçada pelos trabalhadores quando decidem atuar de modo criativo, acatando as mudanças estimuladas pelos seus líderes (Shanker et al., 2021).

Considera-se clima organizacional tudo aquilo que afeta as motivações e comportamentos dos indivíduos que compõem uma organização, assim como as suas percepções compartilhadas acerca das suas relações de trabalho, das políticas que norteiam a organização, das práticas de trabalho, estilos de supervisão e outros fatores. Em outras palavras, é a maneira pela qual os colaboradores olham o seu contexto de trabalho e tudo o que diz respeito a ele; é o reflexo do estado de espírito e do ânimo dos empregados (Armenteros & Torres, 2018).

A melhora no desempenho das atividades por parte dos colaboradores e a boa comunicação e interação entre eles certamente caminham junto com as estratégias formuladas pela organização com base no diagnóstico de clima (Olivera-Garay et al., 2021). Para tanto, alguns fatores precisam ser observados mais atentamente pelas organizações para que possam propiciar um clima favorável no âmbito de suas atividades.

A cultura organizacional é compreendida como o conjunto de hábitos, valores e tradições de cada corporação. Quando a cultura é considerada democrática e participativa, inspira confiança e espírito em equipe. Já a liderança é um processo no qual se estabelece influência sobre outras pessoas para que metas sejam atingidas. São estímulos que visam a motivar os indivíduos na persecução dos objetivos empresariais. A motivação, por sua vez, pode ser concebida como o processo de persistência e intensidade de esforços que uma pessoa dedica para o alcance de determinado alvo. Pode-se afirmar que as condições sociais nas quais os seres humanos se desenvolvem e funcionam podem influenciar a maneira pela qual eles se mostrarão mais proativos e engajados ou mais apáticos e alienados (Cunha & Rodrigues, 2021).

Oportunamente, é válido trazer à baila o que se denomina teoria da autodeterminação, (tradução de *Self-Determination Theory* – SDT), quando as ações e escolhas das pessoas podem prever o tipo de qualidade geral de vida delas (Schultz & Ryan, 2015). Dessa maneira, a SDT, hodiernamente, encontra-se como um dos grandes modelos da ciência comportamental, a qual debruça-se a compreender os fatores significativos na promoção da motivação humana (Ryan & Deci, 2017). Ela descreve não somente formas de medição, mas importa-se em estabelecer

um modelo validado para fins de manutenção ou otimização da motivação e engajamento das pessoas em seu funcionamento diário (Rigby & Ryan, 2018).

Elaborada em 1981 por Ryan e Deci, a SDT assume uma posição de metateoria da motivação humana, cujo foco de estudo é a ideia de que essa motivação pode ser apoiada ou impedida por situações sociocontextuais que têm o potencial de favorecer ou não a saúde psicológica das pessoas. De maneira geral, ela debruça-se sobre a ideia de como as condições sociocontextuais refletem essa saúde. A hipótese dessa teoria é que a autodeterminação é de grande valia ao bem-estar psicológico (Davoglio & Santos, 2017).

Segundo a SDT, os níveis motivacionais são compreendidos a partir de três grupos: a desmotivação, descrita pela ausência da proatividade ou interesse por parte daquele que está executando alguma tarefa; a motivação intrínseca, que é determinada e internalizada, quando o sujeito é motivado pela atividade propriamente dita, pelo prazer de sua realização; e a motivação extrínseca, quando a tarefa é cumprida puramente como forma de alcançar resultados pretendidos ou simplesmente fugir dos não desejáveis, ou seja, pautada nas razões externas a si mesma (Borges et al., 2017).

Segundo Wehmeyer (1992, como citado em Appel-Silva et al., 2010), a ideia de autodeterminação retrata os comportamentos e habilidades imbuídos às pessoas, tornando-as capazes de ser os agentes causais do seu futuro. Em outras palavras, trata da maneira intencional como os indivíduos se comportam, o que pode implicar saúde psicológica ou não.

É oportuno ressaltar que, conforme ressaltam Ryan e Deci (2017), cofundadores da SDT, essa teoria constitui um modelo dialético de investigação das necessidades psicológicas básicas da autonomia, competência e relacionamento, especialmente relevantes ao desenvolvimento e funcionamento individual e social das pessoas. Para a SDT, a motivação brota e se desenvolve dentro de nós mesmos e tem como fundamento essas necessidades humanas básicas para o bom funcionamento das habilidades e competências individuais. Nesse sentido, os indivíduos devem agir de acordo com sua própria vontade, relacionando-se com os outros, bem como com o meio ambiente no qual estão inseridos (Deci & Ryan, 2008).

Segundo esse modelo, tais necessidades psicológicas básicas são inerentes à natureza humana – logo são essenciais, inatas e universais – e têm seu surgimento relacionado às experiências pessoais de cada pessoa. Diferem das necessidades sociais, que se caracterizam por não serem inatas e dependerem da interação do indivíduo com seu *self* em seus variados tipos de relacionamento com o ambiente social (Cernev & Hentschke, 2012).

Alguns trabalhos, a exemplo do produzido por Migliorini et al. (2019), relacionam as bases da SDT ao contexto de promoção da saúde e os desafios diariamente encontrados à

persecução do bem-estar dos indivíduos, especialmente pessoas que assumem o compromisso de adotar um estilo de vida mais saudável e assumir importantes escolhas e decisões para usufruir melhor qualidade de vida.

Todavia, no contexto laboral, é importante que os líderes não confundam motivação com condicionamento, pois uma vez que as forças condicionantes desaparecem, tanto por reforçadores positivos quanto negativos, os colaboradores podem atenuar ou simplesmente interromper alguma atividade, precisando assim de novos reforçadores para que venham a se movimentar novamente. Isso explica a importância dos estudos de clima organizacional, haja vista a necessidade de conhecimento, por parte da empresa, das demandas dos colaboradores e dos fatores que podem vir a lhes trazer cada vez mais satisfação no trabalho (Bergamini, 1986).

Quanto ao contexto de um *call center*, composto por milhares de operadores de *telemarketing*, pesquisas de clima e observação das diversas variáveis que se relacionam com o ambiente laboral são cruciais, pois lá é realizado o tipo de atividade que os estudos apontam maior nível de insatisfação em relação ao serviço desempenhado. Uma vez que o profissional se encontra insatisfeito, conseqüentemente estará desmotivado no desempenho de suas atividades, afetando a qualidade do atendimento prestado e a satisfação do cliente que usufrui o serviço do *call center* (Oliveira, 2017).

A QVT, por sua vez, está envolvida com a ideia não somente de desempenho do colaborador, mas também de sua satisfação com a atividade desenvolvida. Promovê-la, assim como o bem-estar, representa um dos grandes desafios da POT (Klein et al., 2018).

A QVT pode ser definida como ações estratégicas de diagnóstico e implantação de melhorias dentro e fora do ambiente laboral, envolvendo não apenas aspectos físicos, como higiene e segurança, mas também psicológicos, tecnológicos e sociais. Importa-se com a qualidade da relação entre o homem e a tarefa desempenhada por ele, objetivando o bem-estar e saúde das pessoas que colaboram com a organização (Vieira & Veiga, 2018).

Para Nascimento e Teles (2016), a QVT abrange o impacto do trabalho na vida do colaborador, seu bem-estar físico e mental, sua funcionalidade sustentável e seu nível de satisfação com a atividade desempenhada. Ademais, também traz benefícios às organizações por meio de produtividade, aumento da criatividade humana, diminuição da rotatividade e absenteísmo.

Segundo Bonfim (2017), a QVT assimila duas posições opostas: de um lado, a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem-estar, satisfação e qualidade de vida no trabalho; e, do outro, o interesse das organizações no lucro e na produtividade. Nesse sentido,

torna-se essencial que a atitude da organização ante a QVT integre sua cultura, para que se consubstancie um ambiente acolhedor e próspero.

Na década de 1970, Walton (1973, como citado em Bertoldi, 2013) trouxe um conjunto de critérios sob a vertente organizacional que poderiam possibilitar a avaliação de uma corporação, ou seja, se ela oferece ou não QVT aos funcionários: remuneração justa e suficiente; segurança e salubridade no trabalho; oportunidade de utilizar e desenvolver as habilidades humanas; oportunidade de progresso e segurança no emprego; integração social na organização; leis e normas sociais; trabalho e vida privada; e relevância social da vida no trabalho.

O ambiente de *call center* contempla diversos fatores que podem desencadear níveis elevados de estresse, como submissão dos operadores à avaliação das métricas, tempo médio de duração da ligação, resolução do problema no primeiro atendimento, número de vendas por cada campanha etc. Todos eles geram grandes cobranças e alto nível de responsabilidade (Lins, 2022). Isso significa que a boa gestão da QVT desses profissionais precisa englobar melhores condições em diversas esferas – saúde, social, física e emocional –, valorizando-os de modo a agregar positivamente tanto no seu desenvolvimento profissional como pessoal (Silva et al., 2021).

MINDFULNESS VIRTUAL COMO ESTRATÉGIA DE PROMOÇÃO DA SAÚDE MENTAL NO AMBIENTE DE CALL CENTERS

O termo *mindfulness* tem origem na palavra *sati*, em pali; na língua portuguesa, sua tradução remete à ideia de atenção plena. As práticas de *mindfulness* associam-se às técnicas meditativas do Oriente, cujo objetivo principal se pauta na observação das experiências tais como elas se apresentam (Vandenberghe & Assunção, 2009). Foram introduzidas por Kabat-Zinn (1982), inicialmente voltada para a dor crônica. Contudo, verificou-se que sua eficiência abarcava diversos outros problemas, entre os quais estresse e ansiedade (Kabat-Zinn et al., 1992). Segundo a perspectiva oriental, *mindfulness* consiste em prestar atenção no momento atual e nas vivências, de forma intencional e sem julgamentos. Essa compreensão se expressa na oposição à vida baseada no piloto automático, a qual comumente reverbera em uma postura atitudinal fundamentada na falta de atenção e com disposição a julgamentos (Kabat-Zinn, 1990).

Na década de 1970, Kabat-Zinn propôs a utilização da meditação como terapêutica clínica nos Estados Unidos, elaborando um programa conhecido como *Mindfulness-based*

stress reduction – MBSR (Programa de redução de estresse baseado em *mindfulness*) (Fernandes, 2018). Os participantes eram instigados a construir uma nova forma de relacionamento com seus pensamentos, emoções e sensações com seu corpo, sempre focando o aqui e o agora, atentos às suas experiências, sem julgamentos (Mappelink et al., 2016).

Dessa maneira, a perspectiva de *mindfulness* evitar o julgamento das próprias experiências reduz o autocrítico e, conseqüentemente, aumenta a autocompaixão. De igual modo, a autocompaixão reverbera e cultiva *mindfulness*, haja vista que também diminui a autocrítica e eleva a autoaceitação da pessoa (Neff, 2003a, 2003b, como citado em Thantrey, 2016).

Tendo em vista as condições tipicamente mais adversas dos *call centers*, a prática de *mindfulness* para os operadores de *telemarketing* apresenta-se como uma estratégia terapêutica inovadora e interessante. Ela pode gerar melhores condições de vida no trabalho e amortizar o trabalho frenético e repetitivo, jornadas extenuantes e relacionamento estressante com os múltiplos clientes ao longo do dia, que acarretam exaustão e desgaste psíquico e emocional (Charoensukmongkol & Puyod, 2022).

Levando-se em consideração a ausência de autonomia e a dificuldade de gerenciamento do próprio trabalho, os operadores comumente são afetados pela sensação de impotência e insatisfação quanto à execução de sua atividade. *Mindfulness*, por sua vez, permite que eles possam ficar mais atentos ao momento presente, distanciando-se mais das fortes pressões, do automatismo e das exigências por grandes resultados. À medida que a prática de atenção plena vai se estabelecendo no dia a dia do colaborador, ele vai adquirindo mais consciência, mais recursos de enfrentamento e controle interno, sem reagir de forma automática ao estresse (Adamu et al., 2023).

As inovações tecnológicas, em conjunto com a busca cada vez mais frequente por bem-estar, qualidade de vida e saúde, vêm possibilitando o desenvolvimento de novas modalidades de tratamentos, seja de cunho prático, seja de cunho teórico, a partir de pesquisas. Dessa maneira, estudos como o de Andersson (2016) têm abordado intervenções *online* no contexto do tratamento psicológico, apontando até que as oferecidas via internet podem ser tão eficazes quanto as que ocorrem face a face e que algumas pessoas podem ser mais bem ajudadas à distância do que quando estão diante de um terapeuta. Contudo, por se tratar de uma área relativamente nova, há ainda muitas lacunas, daí ser de suma importância a elucidação e descrição de suas diversas modalidades (Siegmund et al., 2015).

Ante atividades repetitivas, número elevado de demandas e alto nível de estresse, práticas de *mindfulness* em *call centers* pelo meio virtual podem se constituir em uma

importante estratégia promovida pelas organizações como forma de externalizar a preocupação com o colaborador, de modo que ele possa atuar com satisfação e preze pelo autocuidado. Haja vista a estrutura organizacional do *call center* ser mais rígida e hierarquizada, a virtualização das práticas de *mindfulness* possibilita maior efetividade, já que promove maior acesso e adesão (Allexandre et al., 2016).

O meio virtual para a consecução dessas práticas se fortaleceu após a pandemia de Covid-19, especialmente em virtude da exigência do distanciamento social. Foi uma solução viável e econômica para que os operadores pudessem incrementá-las ao longo dos seus dias, sem comprometer as atividades laborais, podendo ser acessadas diretamente dos locais de trabalho, com uma rotina adaptada. Os benefícios são inúmeros, a exemplo da redução do estresse e melhora da qualidade de vida e saúde física e psíquica de modo geral (Zhang et al., 2023).

Alguns estudos vêm despontando no intuito de trazer informações acerca das intervenções realizadas pela internet e suas perspectivas para o futuro. Um exemplo é o trabalho de Andersson (2018), que constatou que a aceitabilidade dos tratamentos realizados virtualmente vem sendo percebida de maneira bastante positiva por pacientes, embora aqueles virtuais que abrangem ainda algum tipo de contato sejam preferíveis à intervenção totalmente virtual.

Outro estudo, em nível de metanálise, demonstrou a aplicação de uma intervenção *online* para pessoas em condições de estresse, ansiedade, depressão, entre outros, em que resultados positivos também foram evidenciados. Identificou, ainda, que a *Internet-delivered Cognitive Behavior Therapy* (ICBT) cada vez mais vem se tornando uma promessa de alternativa eficaz e viável, inclusive em termos econômicos (Andersson et al., 2018).

Assim, o interesse em se pesquisar sobre as intervenções *online* vem se fortalecendo cada vez mais. O uso de ferramentas psicoterapêuticas via *e-therapy* se consubstancia no cuidado da saúde mental por meio das diversas formas virtuais, como vídeos, e-mails, *WhatsApp*, plataformas virtuais (*Zoom*, *Google Meet* etc.) e outros (Singulane & Sartes, 2017).

Vale ressaltar que as intervenções *online* costumam se apresentar de maneira síncrona e assíncrona. A modalidade síncrona ocorre quando há uma interação simultânea e inclui variadas formas de comunicação (vídeos, *chats* ou áudios em tempo real). Já a assíncrona não ocorre em tempo real, pois a disponibilidade das pessoas em relação ao tempo é limitada, a exemplo do uso do *e-mail*, áudios instrutivos, vídeos etc. (Siegmond et al., 2015).

Práticas de *mindfulness*, seja na modalidade presencial, seja na virtual, requerem a figura do facilitador, um instrutor certificado que pode atuar de forma síncrona (com dia e hora

marcados com os participantes) ou assíncrona (por meio das gravações de vídeos, por exemplo). A nomenclatura adotada para essa pessoa que atuará de forma síncrona varia, e pode ser “multiplicador”, “orientador”, “apoiador” ou simplesmente “facilitador”. Em outras palavras, é concebido como aquele que “torna o processo mais fácil” (Bahia, 2012).

Sendo uma figura que apoia o processo terapêutico, o facilitador promove reflexões, com condições de incentivar o diálogo, vivificando e incentivando mudanças positivas. Isso estimula os participantes do grupo a internalizarem o protagonismo de suas expressões e o envolvimento com os demais integrantes do grupo, assegurando a utilização correta dos instrumentos, bem como a participação e a função dialógica ao longo de todo o processo (Bondioli, 2015).

As práticas de *mindfulness* podem se dar de maneira formal ou informal. As formais costumam se desenvolver por meio de uma limpeza corporal (*body scan*), que normalmente é feita com o corpo inerte e com o praticante em silêncio, atento às sensações que surjam no decorrer do treino. Tais sensações costumam ser observadas, saudadas e ter a permissão para ir embora. Essas práticas se voltam também para a consciência na respiração e para o alongamento do próprio corpo. As práticas informais, por sua vez, costumam ocorrer de modo bem simplificado, como estar atento no momento da alimentação, da caminhada matinal e das conversas ao telefone, entre outras atividades diárias (Kabat-Zinn, 1990, 2005 como citado por Vandenberghe & Assunção, 2009).

Entende-se que os serviços *online* e os meios digitais se potencializaram significativamente com o advento da pandemia de Covid-19. Isso porque, proporcionalmente, se elevaram também o nível de sintomas depressivos e ansiogênicos, além da má qualidade de sono, entre outros fatores que contribuíram para uma vulnerabilidade psicológica das pessoas. Elas passaram a sofrer mais em decorrência dos seus sentimentos de medo, insegurança, raiva, podendo progredir para outros transtornos, como transtornos depressivos e de ansiedade ou, até mesmo, acarretando pensamentos suicidas ou o suicídio em si (Monteiro et al., 2021).

A Covid-19 trouxe a necessidade de muitas adaptações, a exemplo do acesso a psicólogos e psiquiatras, que se tornou mais difícil, sendo necessária a implementação de tecnologias para que as intervenções se tornassem mais acessíveis. Para tanto, a internet se mostrou uma verdadeira aliada ao promover, mesmo a distância, condições aos tratamentos adequados, bem como às práticas de atenção plena que facilitam maior aceitação pelo indivíduo e mais bem-estar. Por sua vez, a terapia *online* também começou a ser mais bem aceita devido às suas inúmeras vantagens, entre as quais conveniência em manter o distanciamento social,

independência de tempo e lugar, baixo custo, facilidade de acesso e maior flexibilidade (Duarte et al., 2022).

Diante desse contexto que assolou a população mundial, inúmeros pesquisadores trouxeram à baila a necessidade quase que urgente da disponibilização de ferramentas que viessem a oferecer um suporte psicológico, em virtude do abalo ocasionado pelos efeitos da pandemia, a fim de reduzir as consequências negativas à saúde mental. Estudos também vêm apontando que a prática contínua e adequada de *mindfulness* vêm surtindo efeitos positivos nesse aspecto, uma vez que consegue alterar o funcionamento cerebral relacionado às emoções, pois ocorre uma modificação no sistema nervoso autônomo parassimpático (Duarte et al., 2022).

O uso da internet ou meios eletrônicos tem crescido com o aumento da comunicação virtual. Segundo pesquisa realizada em 2015 pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), mais de 80 milhões de brasileiros utilizam internet pelo celular, correspondendo a 47,5% da população. Nessa esteira, a demanda de serviços *online* ou uso de equipamentos e meios digitais vem crescendo de maneira geral, e a Psicologia vê, de modo cada vez mais frequente, isso ocorrer entre os profissionais, haja vista a flexibilidade e o menor custo (Batista & Machado, 2017).

A prática terapêutica de intervenções baseadas em *mindfulness* (IBM) presencial já é uma realidade. Contudo, o uso da internet e meios eletrônicos e digitais, tais como gravação de vídeos envolvendo essa técnica, e práticas *online* ainda são pouco desenvolvidas em estudos e pesquisas brasileiras. Alguns trabalhos começaram a surgir pós-Covid-19, como um estudo italiano que ocorreu após a instauração do isolamento social em decorrência da pandemia. Esse estudo envolveu a prática de meditação orientada à atenção plena, com duração de oito semanas, na modalidade virtual, e os resultados apontaram para a melhora do estresse emocional e redução de sintomas ansiogênicos (Matiz et al., 2020).

Outra pesquisa, realizada com alunos de graduação sem experiência prévia de meditação, revelou que breves intervenções *online* de *mindfulness* podem aumentar a atenção plena, assim como a flexibilidade psicológica dos aderentes (Forbes et al., 2018). Também foi realizado um ensaio clínico randomizado voltado para investigar os efeitos de programas *online* de *mindfulness* no sofrimento psicológico ocasionado pela depressão e ansiedade. Os achados revelaram evidências encorajadoras para a eficácia desses tipos de programa (Ma et al., 2018).

Por derradeiro, também é possível citar trabalhos com intervenções *online* de *mindfulness* com o público dos operadores de *telemarketing*. É o caso do conduzido por Allexandre et al. (2016), com quase 900 operadores, que constatou redução significativa do

estresse percebido, bem como melhora emocional dos participantes. O estudo de Kerr et al. (2019) focou em telecomunicadores de emergência para a redução de estresse ocupacional, e identificou redução do estresse percebido sustentado por três meses após a intervenção. Charoensukmongkol e Puyod (2022) investigaram a relação entre *mindfulness* e exaustão emocional, e o resultado foi uma associação negativa, ou seja, quanto mais práticas de *mindfulness*, menos exaustão emocional, e vice-versa.

Já como intervenção *online*, o estudo de Ogino et al. (2024) utilizou um programa de oito semanas com o objetivo de aprimorar atenção plena, saúde mental, bem-estar e produtividade entre indivíduos que trabalharam durante a pandemia de Covid-19. Concluiu-se que a implementação de uma intervenção MBI *online* (IMACOCO) pode ser uma estratégia potente para reduzir o estresse mental e melhorar o bem-estar geral e a resiliência em um mundo propenso a desastres.

Portanto, diante das evidências cada vez mais frequentes, o uso da prática de *mindfulness*, inclusive em seu formato *online*, se consubstancia como uma iniciativa preventiva ao adoecimento psíquico e vem se concretizando como uma estratégia plausível e acessível no leque de ferramentas do cuidado organizacional com seus colaboradores. Ela tem o potencial não somente de oferecer benefícios individuais, mas, também, de gerar mais produtividade e sustentabilidade do trabalho, ou seja, uma medida de inteligência no âmbito de gestão de pessoas.

CONCLUSÃO

O *call center* comumente é visto como um ambiente de trabalho de natureza dinâmica e impessoal, no qual metas e resultados positivos são o direcionamento da atividade dos operadores de *telemarketing*. Muitas vezes essas pessoas se despersonalizam e perdem o senso de pertencimento e satisfação com a atividade desempenhada.

Demandas excessivas, repetição prolongada de tarefas e contato com clientes hostis e insatisfeitos acabam por gerar estresse, exaustão e desgaste emocional significativos. São dificuldades diárias que se intensificam com as estruturas organizacionais rígidas e a ausência de controle do próprio trabalho. Todo esse contexto pode ser concebido como um fator potencial a adoecimentos físicos e, especialmente, psíquicos, a exemplo do estresse crônico ou até mesmo a síndrome de *burnout*.

Frequentemente utilizado nos dias atuais, o termo *estresse* vem sendo associado à ideia de nervosismo, impaciência e irritação, caracterizando um desequilíbrio físico e mental

externado por sintomas físicos e psicológicos que podem, muitas vezes, desencadear a necessidade de intervenções terapêuticas e medicamentosas. Esse constructo está cada vez mais evidente nos ambientes organizacionais, e o Brasil é o segundo país com níveis mais altos de estresse (Silva & Salles, 2016).

Impelidas por transformações de cunho social, econômico e político, as corporações paulatinamente passaram a compreender que uma estratégia mercadológica relevante é a valorização dos seus recursos humanos, tendo em vista que colaboradores efetivamente envolvidos são o principal patrimônio de organizações bem-sucedidas. Sabe-se que todo ser humano busca sentir-se bem, e nesse contexto a qualidade de vida assume papel fundamental. Seu conceito é bastante amplo, sendo compreendido, na maioria das vezes, como um gerenciamento equilibrado de diversos campos da vida dos seres humanos (Silva & Oliveira, 2017).

Fato é que as organizações vêm buscando compreender as interações humanas, trazendo alternativas variadas para minimizar impactos advindos de pressões geradoras de estresse e sofrimento. Essa postura procura contribuir no desenvolvimento integral dos seus trabalhadores em um mundo no qual as transformações são contínuas e dinâmicas.

Nesse cenário, as práticas de *mindfulness* são uma alternativa inovadora ao contexto do *call center*. Isso se deve ao fato de que proporcionam bem-estar e autocuidado ao operador de *telemarketing* e, ao mesmo tempo, promovem a melhora de sua performance e produtividade, tendo em vista que ele passa a ter uma postura de mais autocompaixão perante as exigências e pressões decorrentes do trabalho que desempenha.

Estudos revelam inúmeros resultados positivos obtidos mediante tais práticas, as quais são adaptáveis em diversos cenários (escolar, laboral, de saúde etc.). Para atendentes de *call center*, foco do presente trabalho, elas podem influenciar até a maneira assertiva de lidar com o próximo (colega de trabalho, supervisor ou cliente insatisfeito), pois geram diminuição de respostas automáticas e autocriticismo e desenvolvimento maior de empatia, resiliência e autocontrole.

A versatilidade da *mindfulness* – pode ser aplicada tanto de maneira presencial quanto *online* – permite um alcance maior de pessoas. Soluções digitais ganharam muita força após o advento da Covid-19, especialmente no que diz respeito aos cuidados com a saúde mental. A flexibilidade das intervenções *online* de *mindfulness* a partir de aplicativos ou plataformas virtuais torna essa prática mais facilmente acessível aos operadores de *telemarketing* que conseguem incorporá-la em suas rotinas de trabalho, especialmente se for assíncrona, quando é possível acessá-la no momento mais oportuno.

O crescente número de estudos acerca da eficácia de intervenções digitais é promissor, indicando o ambiente corporativo como um ótimo palco para se tornar mais saudável e sustentável, com uma cultura organizacional que verdadeiramente se importa com o cuidado e bem-estar dos funcionários. Soma-se a isso o fato de melhorar consideravelmente a imagem da empresa, com uma reputação positiva entre colaboradores e mercado como um todo.

Não obstante, importa ressaltar que embora pesquisas sejam bastante positivas em seus resultados quanto à eficácia das intervenções *online* de *mindfulness*, ainda é possível vislumbrar a necessidade de mais estudos. Boa parte deles foi realizada com pequenos grupos, o que gera lacunas e indica que é preciso haver mais respostas. Logo, investigações futuras podem trazer mais achados acerca da melhor personalização para esse tipo de intervenção, como tempo de duração, forma de aplicabilidade (síncrona ou assíncrona) e outros, de modo a transformar o ambiente de trabalho em um espaço mais cordial, saudável e colaborativo.

REFERÊNCIAS

- Adamu, A. A., Raza, S. H., & Mohamad, B. (2023). The interactive effect of mindfulness and internal listening on internal crisis management and its outcomes: The moderating role of emotional exhaustion. *Corporate Communications: An International Journal*, 28(1), 6–29. <https://doi.org/10.1108/ccij-05-2022-0051>
- Ahmad, N., & Ashraf, M. (2016). The Impact of Occupational Stress on University Employees' Personality. *Journal of Education and Educational Development*, 3(2), 1–25.
- Allexandre, D., Bernstein, A. M., Walker, E., Hunter, J., Roizen, M. F., & Morledge, T. J. (2016). A web-based mindfulness stress management program in a corporate *call center*: A randomized clinical trial to evaluate the added benefit of onsite group support. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 58(3), 254–264. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000680>
- Andersson, G. (2016). Internet-Delivered Psychological Treatments. *Annual Review of Clinical Psychology*, 12(1). <https://doi.org/10.1146/annurev-clinpsy-021815-093006>
- Andersson, G. (2018). Internet interventions: Past, present and future. *Internet Interventions*, 12, 181–188. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2018.03.008>
- Andersson, G., Rozental, A., Calbring, P., & Shafran, R. (2018). Long-term effects of Internet-supported cognitive behavior therapy. *Expert Review of Neurotherapeutics* 18(1), 21–28. <https://doi.org/10.1080/14737175.2018.1400381>
- Antunes, R. (2018). *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*.

- São Paulo: Boitempo.
- Appel-Silva, M., Wendt, W. G., & Argimon, I. I. L. (2010). A teoria da autodeterminação e as influências socioculturais sobre a identidade. *Psicologia em Revista*, 16(2), 351–369.
- Araújo, C. A. R., Malta, B. N., Ferreira, L. C. O., Peixoto, P. L., & Fermoseli, A. L. O. (2019). Efeitos psicofisiológicos do estresse em trabalhadores. *Ciências Humanas e Sociais*, 5(2), 93–102.
- Armenteros, A. L. I., & Torres Esperón, J. M. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), e1257.
- Bahia, S. V. A. (2012). *A percepção do papel do facilitador de processos grupais no curso para a implantação das linhas do cuidado desenvolvido pela escola de saúde pública e diretoria de atenção básica do estado da Bahia*. [Dissertação de Mestrado]. Universidade Federal da Bahia.
- Barral, C. E. (2018). Rotatividade de pessoas e os impactos na qualidade de serviço do *call center*: setor de telecomunicações. [Dissertação de Mestrado]. Universidade Federal Fluminense.
- Batista, D. V. A., & Machado, B. (2017). A relação terapêutica nas orientações psicológicas *online*: uma revisão de literatura. *Revista Eletrônica Múltiplo Saber Inesul*, 38, 1–13.
- Bentivi, D. R. C. (2019). *Manual de Psicologia Organizacional e do Trabalho*. Conselho Regional de Psicologia do Maranhão.
- Bergamini, C. W. (1986). Liderança: a administração do sentido. *Revista de Administração de Empresas*, 34(3), 102–114.
- Bertoldi, A. D. (2013). *Psicologia Organizacional e do Trabalho*. Uniasselvi.
- Bohrer, L. C. T. (2013). *Psicologia do Trabalho*. UFSM.
- Bondioli, A. (2015). Promover a partir do interior: o papel do facilitador no apoio a formas dialógicas e reflexivas de auto avaliação. *Educação e Pesquisa*, 41(n. esp.), 1327–1338. <https://doi.org/10.1590/S1517-9702201508142307>
- Bonfim, E. L. S. (2017). A qualidade de vida no trabalho e a gestão de conflitos: um estudo teórico. *Educação, Gestão e Sociedade*, 7(28), 1–21.
- Borges, M. S., Miranda, G. J., & Freitas, S. C. (2017). A teoria da autodeterminação aplicada na análise da motivação e do desempenho acadêmico discente do curso de ciências contábeis de uma instituição pública brasileira. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, 14(32), 89–107. <https://doi.org/10.5007/2175-8069.2017v14n32p89>

- Bortoli, B., & Teruya, T. K. (2017). Neurociência e educação: os percalços e possibilidades de um caminho em construção. *Imagens da Educação*, 7(1), 70–77. <http://dx.doi.org/10.4025/imagenseduc.v7i1.32171>
- Brasil. Ministério do Trabalho e Emprego. Portaria SIT nº 09, de 30 de março de 2007. Aprova o Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17 – Ergonomia. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2 abr. 2007.
- Campos, L. B. (2018). A importância da psicologia no contexto do trabalho e das organizações. [Trabalho de Conclusão de Curso]. Faculdade de Americana.
- Cernev, F. K., & Hentschke, L. (2012). A teoria da autodeterminação e as influências das necessidades psicológicas básicas na motivação dos professores de música. *Revista da ABEM*, 20(29), 88–102.
- Charoensukmongkol, P., & Puyod, J. V. (2022). Mindfulness and emotional exhaustion in *call center* agents in the Philippines: Moderating roles of work and personal characteristics. *The Journal of General Psychology*, 149(1), 72–96. <https://doi.org/10.1080/00221309.2020.1800582>
- Cortez, B. R., Leite, C. E., Marinho, C. J. M., & Matsumoto, A. S. (2016). A influência do ambiente organizacional na satisfação dos colaboradores de uma concessionária de veículos seminovos no distrito federal. *Anais do XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão & III Inovarse*. Universidade Católica de Brasília.
- Cunha, G. F. P., Andrade, D. A. C., & Mármora, C. H. C. (2021). Perspectivas de qualidade de vida no trabalho: um estudo com supervisores de *call center*. *Psicologia Argumento*, 39(107), 1043–1076. <https://doi.org/10.7213/psicolargum39.107.AO03>
- Cunha, L. S., & Rodrigues, L. D. (2021). A influência da liderança e motivação nas organizações. *ID on line. Revista de Psicologia*, 16(60). <https://doi.org/10.14295/idonline.v16i60.3447>
- Davoglio, T. R., & Santos, B. S. (2017). Escala de Motivação Docente: desenvolvimento e validação. *Educar em Revista*, (65), 201–218. <https://doi.org/10.1590/0104-4060.47470>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian Psychology*, 49(3), 182–185. <https://doi.org/10.1037/a0012801>
- Dejours, C. (2008). *A loucura do trabalho: estudo de Psicopatologia do Trabalho*. Cortez.
- Donadio, M. V. F., & Vargas, M. H. M. (2014). Efeitos do estresse no período gestacional em diferentes modelos experimentais: uma revisão da literatura. *Revista de Atenção à Saúde*, 12(41), 81–86. <https://doi.org/10.13037/rbcs.vol12n41.2333>

- Duarte, D. F. B., Libório, J. R., Cavalcante, G. M. E., Aquino, T. L. de, Bezerra, L. C., Martin, A. L. A. R., Lacerda, J. V. R., Friary, V., & Paula, J. A. (2022). The effects of *mindfulness*-based interventions in COVID-19 times: a systematic review. *Journal of Human Growth Development*, 32(2), 315–326. <http://doi.org/10.36311/jhgd.v32.13313>
- Fernandes, M. (2018). Os efeitos de um programa de *mindfulness* para profissionais de atenção primária à saúde: um estudo antes e depois. [Dissertação de Mestrado]. Universidade de São Paulo.
- Forbes, L., Gutierrez, D., & Johnson, S. K. (2018). Investigando a adesão a um programa introdutório *online* de *mindfulness*. *Mindfulness*, 9, 271–282. <https://doi.org/10.1007/s12671-017-0772-4>
- Gava, C. S. (2019). *Mindfulness como estratégia de promoção de saúde no ambiente de trabalho*. [Monografia de Especialização]. Universidade Federal do Paraná. <https://acervodigital.ufpr.br/xmlui/handle/1884/75828>
- Grover, S. L., Teo, S. T. T., Pick, D., Roche, M., & Newton, C. J. (2017). Mindfulness as a personal resource to reduce work stress in the job demands–resources model. *Stress and Health*, 33(4), 426–436. <https://doi.org/10.1002/smi.2726>
- Horta, P., Demo, G., & Roure, P. (2021). Políticas de gestão de pessoas, confiança e bem-estar: Estudo em uma multinacional. *Revista de Administração Contemporânea*, 25(1), 1–20. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2020190401>
- Hülshager, U. R., Alberts, H. J. E. M., Feinholdt, A., & Lang, J. W. B. (2013). Benefits of Mindfulness at Work: The Role of Mindfulness in Emotion Regulation, Emotional Exhaustion, and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 98(2), 310–325. <https://doi.org/10.1037/a0031313>
- Kabat-Zinn, J. (1982). An outpatient program in behavioral medicine for chronic pain patients based on the practice of mindfulness meditation: Theoretical considerations and preliminary results. *General Hospital Psychiatry*, 4(1), 33–47. [https://doi.org/10.1016/0163-8343\(82\)90026-3](https://doi.org/10.1016/0163-8343(82)90026-3)
- Kabat-Zinn, J. (1990). *Full catastrophe living: Using the wisdom of your body and mind to face stress, pain, and illness*. Delta.
- Kabat-Zinn, J., Massion, A. O., Kristeller, J., Peterson, L. G., Fletcher, K. E., Pbert, L., Lenderking, W. R., & Santorelli, S. F. (1992). Effectiveness of a meditation-based stress reduction program in the treatment of anxiety disorders. *American Journal of Psychiatry*, 149(7), 936–943. <https://doi.org/10.1176/ajp.149.7.936>

- Kerr, D. C., Ornelas, I. J., Lilly, M. M., Calhoun, R., & Meischke, H. (2019). Participant engagement in and perspectives on a web-based mindfulness intervention for 9-1-1 telecommunicators: Multimethod study. *Journal of Medical Internet Research*, *21*(6), e13449. <https://doi.org/10.2196/13449>
- Klein, L. L., Pereira, B. A. D., & Lemos, R. B. (2018). Qualidade de vida no trabalho: parâmetros e avaliação no serviço público. *Revista de Administração Mackenzie*, *20*(3). <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG190134>
- Kozyreff, A. M., & Bega, M. F. (2020). A garantia da saúde mental do trabalhador como eficácia do direito fundamental do trabalho em tempo de pandemia = *Guarantee of worker's mental health as effectiveness of the fundamental labor law in pandemic time*. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, *86*(3), 148–162. Recuperado de <https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/181132>
- Lins, N. F. (2022). Clima organizacional: Análise da satisfação dos operadores de *telemarketing* quanto ao treinamento e desenvolvimento em uma empresa de *call center*. [Trabalho de Conclusão de Curso]. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba.
- Ma, Y., She, Z., Siu, A.F-Y., Zeng, X., & Liu, X. (2018). Effectiveness of Online Mindfulness-Based Interventions on Psychological Distress and the Mediating Role of Emotion Regulation. *Frontiers in Psychology*, *9*, 2090. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02090>
- Mappelink, R., De Bruin, E., & Bögels, S. (2016). Meditation or medication? Mindfulness training versus medication in the treatment of childhood ADHD: a randomized controlled trial. *BMC Psychiatry*, *16*(1). <https://doi.org/10.1186/s12888-016-0978-3>
- Matiz, A., Fabbro, F., Paschetto, A., Cantone, D., Paolone, A. R., & Crescentini, C. (2020). Positive Impact of Mindfulness Meditation on Mental Health of Female Teachers during the COVID-19 Outbreak in Italy. *IJERPH*, *17*, 6450. <https://doi.org/10.3390/ijerph17186450>
- Melo, R. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA Puno 2017*. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional del Altiplano.
- Migliorini, L., Cardinali, P., & Rania, N. (2019). How could self-determination theory be useful for facing health innovation challenges? *Frontiers in Psychology*, *10*, 1870. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01870>

- Molino, M., Emanuel, F., Zito, M., Ghislieri, C., Colombo, L., Cortese, C. G. (2016). Inbound *Call centers* and Emotional Dissonance in the Job Demands Resources Model. *Frontiers in Psychology*, 7, 1133. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01133>
- Monteiro, R. E. M., Luiz, C. B., Monteiro, E. S. G., & Lopez, L. C. S. (2021). Um inimigo invisível: Covid-19 e o seu impacto à saúde mental. *Research, Society and Development*, 10(11), e43101119436. <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i11.19436>
- Nascimento, D. P., & Teles, N. V. (2016). O papel do psicólogo organizacional sobre a qualidade de vida no trabalho. [Trabalho de Conclusão de Curso]. Faculdade Católica de Anápolis.
- Neff, K. D. (2003a). The development and validation of a scale to measure selfcompassion. *Self and Identity*, 2(3), 223–250. <https://doi.org/10.1080/15298860309027>
- Neff, K. D. (2003b). Self-compassion: An alternative conceptualization of a healthy attitude toward oneself. *Self and Identity*, 2(2), 85–101. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1080/15298860309032>
- Nogueira, C. M. (2012). *O trabalho duplicado*. Expressão Popular.
- Ogino, J., Maruyama, T., Umene-Nakano, W., & Maeno, T. (2024). Online Mindfulness-Based Intervention Program Improves Mental Health, Well-Being, and Productivity. *Mindfulness*, 15(4), 889–898. <https://doi.org/10.1007/s12671-024-02344-3>
- Oliveira, A. C. (2017). Avaliação da satisfação no trabalho sob a visão de operadores de *call centers* na cidade de João Pessoa/PB. [Trabalho de Conclusão de Curso]. Universidade Federal da Paraíba.
- Oliveira, D. A. Z. de, & Leite, G. A. S. (2024). Bem-estar laboral: estratégias e práticas para a promoção da saúde nas organizações brasileiras. *Revista FIBinova*, 4(4). <https://doi.org/10.59237/fibinova.v4i4.753>
- Oliveira, L. A. F. de. (2019). O prazer-sofrimento psíquico no trabalho e a perspectiva de Christophe Dejours. *Revista Psicologia & Saberes*, 8(11), 360–369. <https://doi.org/10.3333/ps.v8i11.846>
- Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., & Napan-Yactayo, A. C. (2021). Organizational climate and its influence on the work performance of workers. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3–12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Paiva, K. C. M., Dutra, M. R. S., & Luz, T. R. (2015). Comprometimento organizacional de trabalhadores de *call center*. *Revista de Administração da USP*, 50(3), 310–324.

- Parker, S. K., Johnson, A., Collins, C. G., & Nguyen, H. (2013). Making the most of structural support: moderating influence of employees' clarity and negative affect. *Academy of Management Journal*, 56(3), 867–892.
- Petarli, G. B., Zandonade, E., Salaroli, L. B., & Bissoli, N. S. (2015). Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários. *Ciência & Saúde Coletiva*, 20(12), 3925–3934. <https://doi.org/10.1590/1413-812320152012.01522015>
- Prado, C. E. P. (2016). Estresse ocupacional: causas e consequências. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 14(3), 285–289.
- Ramos, I. R., & Simi, K. C. R. (2018). Abordagem psiconeuroimunológica sobre o câncer: relação entre o estresse e o desenvolvimento tumoral. [Trabalho de Conclusão de Curso]. Centro Universitário de Brasília.
- Rigby, C. S., & Ryan, R. M. (2018). Self-Determination Theory in Human Resource Development: New Directions and Practical Considerations. *Advances in Developing Human Resources*, 20(2), 133–147.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2017). *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. Guilford Press.
- Rocha, B. T., Alves, M. R., Silva, V. L., & Andrade, D. R. (2024). Síndrome de *burnout*: uma investigação das causas, impactos e estratégias de prevenção entre profissionais de *telemarketing* na sociedade contemporânea. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, 10(11), 5200–5212. <https://doi.org/10.51891/rease.v10i11.16926>
- Santos, A. G., Silva, T. M., & Souza, J. F. (2018). Qualidade de vida no trabalho: análise do impacto das condições laborais nos operadores de *call center*. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 34(3), 235–244. <https://doi.org/10.1590/1678-4324.201800300>
- Santos, M., Almeida, A., & Oliveira, T. (2018). Profissionais a exercer em *call center*: principais fatores de risco e riscos laborais, doenças profissionais associadas e medidas de proteção recomendadas. *Revista Portuguesa de Saúde Ocupacional*, 5, S50-S62. <https://doi.org/10.31252/RPSO.01.04.2018>
- Sawyer, O. O., Shanthi, S., & Sijun, W. (2009). Call center Employee Personality Factors and Service Performance. *Journal of Services Marketing*, 23(5), 301–317.
- Schultz, P. P., & Ryan, R. M. (2015). The “Why,” “What,” and “How” of Healthy Self-Regulation: Mindfulness and Well-Being from a Self-Determination Theory Perspective. In: Ostafin B., Robinson M., Meier B. (Eds.), *Handbook of Mindfulness and Self-Regulation* (pp. 81-94). Springer.
- Shanker, R., Bhanugopan, R., van der Heijden, B. I. J. M., & Farrell, M. (2021). The impact of

- organisational support, employee creativity and work centrality on innovative work behaviour. *Journal of Business Research*, 129, 295–303. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.02.049>
- Siegmund, G., Janzen, M. R., Gomes, W., & Gauer, G. (2015). Aspectos éticos das intervenções psicológicas *online* no Brasil: situação atual e desafios. *Psicologia em Estudo*, 20(3). <https://doi.org/10.4025/psicoestud.v20i3.28478>
- Silva, E. C. S. (2015). Efeitos do estresse crônico em áreas do cérebro. *Revista Eletrônica Estácio*, 1(1).
- Silva, E. R., Santos, R. F., & Silva, T. S. (2021). Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo sobre a percepção dos operadores de *telemarketing* de uma empresa de *call center* situada na cidade de Imperatriz. *Ciências Gerenciais*, 25(4), 20–26. <https://doi.org/10.17921/1415-6571.2021v25n41p20-26>
- Silva, J. S., & Carvalho, S. J. (2020). *Psicologia Organizacional: a importância do bem-estar do funcionário para a produtividade da empresa de call center*. [Trabalho de Conclusão de Curso]. Uniceplac.
- Silva, L. C., & Salles, T. L. A. (2016). O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento. *ReCaPe*, 6(2), 234–247. <https://doi.org/10.20503/recape.v6i2.29361>
- Silva, R. M., Goulart, C. T., & Guido, L. A. (2018). Evolução histórica do conceito de estresse. *Revista Científica Sena Aires*, 7(2), 148–156.
- Silva, U. L., & Oliveira, A. F. (2017). Qualidade de vida e valores nas organizações: impactos na confiança do empregado. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 37(1), 7–17.
- Singulane, B. A. R., & Sartes, L. M. A. (2017). Aliança terapêutica nas terapias cognitivo-comportamentais por videoconferência: uma revisão da literatura. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 37(3), 784–798. <https://doi.org/10.1590/1982-3703000832016>
- Sturza, J. M., & Marques, A. D. (2017). A importância do trabalho para a consolidação da dignidade do homem: apontamentos sob a perspectiva dos direitos sociais. *Direito, Estado e Sociedade*, (50), 109–125.
- Takahashi, L. T., Sisto, F. F., & Cecílio-Fernandes, D. (2014). Avaliação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho de operadores de *telemarketing*. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 14(3), 336–346.
- Teixeira, B. F. S. (2022). Stress e *burnout* em operadores de *call center*. [Dissertação de Mestrado]. Instituto Superior Miguel Torga.
- Thantrey, H. H. (2016). Relação entre *mindfulness*, pensamentos automáticos e autocompaixão em população adulta. [Dissertação de Mestrado]. Instituto Universitário Ispa.

- Tiossi, P. C. (2018). Análise do nível de estresse em trabalhadores de um *call center* da região de Curitiba. [Monografia de Especialização]. Universidade Tecnológica Federal do Paraná.
- Vandenbergh, L., & Assunção, A. B. (2009). Concepções de *mindfulness* em Langer e Kabat-Zinn: um encontro da ciência ocidental com a espiritualidade Oriental. *Contextos Clínicos*, 2(2), 124–135.
- Vieira, A. O., & Veiga, H. M. S. (2018) Qualidade de vida no trabalho de motoristas e cobradores do transporte coletivo de Uberlândia. *Revista de Psicologia*, 9(1), 189–199.
- Visan, I. (2023). Stress-induced inflammation. *Nature Immunology*, 24(7), 1051. <https://doi.org/10.1038/s41590-023-01555-5>
- Visc, B., Vasconcelos, E. F., & Peliccioli, E. (2017). O psicólogo organizacional e do trabalho na gestão de pessoas: perspectiva ética como competência primordial. *Revista Foco*, 10(3), 90. https://doi.org/10.28950/1981-223x_revistafocoadm/2017.v10i3.414
- Witarto, B. S., Visuddho, V., Witarto, A. P., Bestari, D., Sawitri, B., Melapi, T. A. S., & Wungu, C. D. K. (2022). Effectiveness of online *mindfulness*-based interventions in improving mental health during the COVID-19 pandemic: A systematic review and meta-analysis of randomized controlled trials. *PLOS One*, 17(9), e0274177. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0274177>
- Zhang, Y., & Wan, M. M. (2024). Psychological safety and psychosocial safety climate in workplace: A bibliometric analysis and systematic review towards a research agenda. *Journal of Safety Research*, 91, 1–19. <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2024.08.001>
- Zhang, Y., Wang, L., & Li, J. (2023). Effect of an online *mindfulness*-based stress reduction intervention on postpandemic era nurses' subjective well-being, job burnout, and psychological adaptation. *Journal of Nursing Management*, 31(3), 637–646. <https://doi.org/10.1111/jonm.13617>
- Ziliotto, D., & Oliveira, B. O. (2014). A organização do trabalho em *call centers*: implicações na saúde mental dos operadores. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 14(2), 169–179.

CAPÍTULO 3

Artigo 2

Qualidade de vida psicológica e estresse em atendentes de *call center*: um estudo de mediação das cinco facetas da atenção plena

Autores:

Raíssa Ester Maia Monteiro

Joel Jonathan Carvalho Tavares

Cynthia Borges Luiz

Luiz Carlos Serramo Lopez

Periódico: Revista Interamericana de Psicologia / *Interamerican Journal of Psychology*

Status da publicação: Submetida

RESUMO

Os *call centers* tornaram-se uma das áreas que mais tem crescido no mercado de serviços. Esse ambiente laboral é caracterizado por diversos fatores que podem desencadear estresse entre os trabalhadores. A prática regular de *mindfulness* surge como uma estratégia para promover a atenção plena, que pode mitigar o estresse psicológico nesse contexto. Este estudo investigou o papel mediador do traço de *mindfulness*, incluindo suas facetas, na relação entre qualidade de vida psicológica e níveis de estresse em operadores de *call center*. Participaram 110 operadores de uma empresa privada, com idades entre 19 e 51 anos. Os resultados revelaram um efeito indireto significativo ($b = -0,92$ [95% BCa CI = -1,77; -0,19]), sugerindo que a *mindfulness* atua como mediador na relação entre qualidade de vida psicológica e estresse. Esse achado implica que o traço de *mindfulness* pode desempenhar um papel protetor contra o estresse. Ao investigar quais facetas exercem um efeito mediador significativo, a análise de mediação múltipla indicou que “não julgar” é o único traço que medeia a relação entre qualidade de vida psicológica e estresse. Concluiu-se que há evidências preliminares da importância da *mindfulness* como fator protetor contra o sofrimento psicológico no ambiente organizacional.

Palavras-chave: Qualidade de vida; estresse psicológico; atenção plena.

ABSTRACT

Call centers have become prominent in the service industry, characterized by factors triggering high employee stress. Regular mindfulness practice emerges as a strategy to promote mindfulness among workers, serving as an ally in mitigating psychological stress in the workplace context. The present study aimed to investigate the mediating role of the trait of mindfulness, including its facets, in the relationship between psychological quality of life and stress levels in call center operators. A total of 110 operators, aged between 19 and 51, participated in the study from a private company. The results revealed a significant indirect effect ($b = -0.92$ [95% BCa CI = -1.77; -0.19]), suggesting that the trait of mindfulness acts as a mediator in the relationship between psychological quality of life and stress. This finding implies that a propensity for mindfulness can play a protective role against stress. When investigating which specific facets of mindfulness exert a significant mediating effect, multiple mediation analysis indicated that the “non-judging” facet is the only trait mediating the relationship between psychological quality of life and stress. It was concluded that there is preliminary evidence highlighting the importance of mindfulness as a potential protective factor against psychological distress in the organizational environment.

Keywords: Quality of life; psychological stress; mindfulness.

INTRODUÇÃO

Pode-se entender a qualidade de vida como um constructo multidimensional, subjetivo e que pode envolver diversas facetas positivas e negativas da vida de uma pessoa. Dentre as dimensões conhecidas e mensuradas pelo *World Health Organization Quality of Life Scale* (WHOQOL), questionário de qualidade de vida da Organização Mundial de Saúde (OMS), a qualidade de vida psicológica é uma das seis dimensões que pode ser mensurada e compõe a percepção individual de uma pessoa sobre seu estado afetivo e cognitivo (The WHOQOL Group, 1995).

O estresse psicológico pode ser caracterizado como uma resposta desadaptativa em nível molecular, celular e sistêmico, visando a preservar a homeostase do organismo e induzir sua adaptação (Lu et al., 2021). O estresse pode ter um impacto significativo na vida dos trabalhadores. Funcionários que experimentam condições adversas, como carga horária excessiva, tarefas repetitivas, pouco apoio social de colegas, pressão por agilidade, ausência de suporte dos supervisores e falta de autonomia no trabalho, podem apresentar níveis mais altos de estresse psicológico (Kjellberg et al., 2010; Toker & Güler, 2022). Por outro lado, fatores como motivação para o trabalho e satisfação nesse ambiente podem ser aspectos protetivos desse quadro (Idaiani & Waris, 2022; Li et al., 2014).

Atualmente, os *call centers* tornaram-se uma das áreas que mais se sobressai no mercado de prestação de serviços. Contudo, o clima organizacional que ali prepondera ainda é considerado por boa parte da literatura como precário, o que favorece alta rotatividade entre os colaboradores. Essa precariedade, quando relacionada a baixa motivação, pouca satisfação, reduzida qualidade de vida no trabalho e alto nível de exigências, sejam físicas, sejam mentais, normalmente tende a induzir um nível de estresse significativo, prejudicando conseqüentemente a saúde psicológica dos operadores de *telemarketing* (Teixeira, 2022).

Esse ambiente reúne diversos fatores que podem desencadear níveis elevados de estresse, como a submissão dos operadores a avaliação das métricas, tempo médio de duração da ligação, resolução do problema no primeiro atendimento, número de vendas por cada campanha etc., e tudo isso gera grandes cobranças e alto nível de responsabilidade (Takahashi et al., 2014). Logo, a boa gestão da qualidade de vida desses profissionais precisa englobar melhores condições em diversas esferas (de saúde, social, física e emocional) com vistas a valorizá-los, de modo a agregar positivamente tanto em seu desenvolvimento profissional quanto pessoal (Silva et al., 2021).

As organizações vêm buscando compreender as interações humanas e oferecer alternativas e ações variadas para minimizar impactos advindos de pressões geradoras de estresse e sofrimento, a fim de contribuir no desenvolvimento integral dos trabalhadores em um mundo no qual as transformações são contínuas e dinâmicas (Klein et al., 2018). A prática de *mindfulness* frequente no contexto laboral e pessoal pode proporcionar maior disposição ao estado de *mindfulness* em trabalhadores e ser uma aliada na proteção contra o estresse psicológico em ambientes de trabalho (Mesmer-Magnus et al., 2017). O traço de *mindfulness* pode ser entendido como a tendência ou disposição natural de um indivíduo em centralizar sua atenção no momento presente (Chiesa, 2013; Kabat-Zinn, 1990).

Indivíduos com maior traço de *mindfulness* apresentam melhores condições de saúde física e mental, e podem diminuir as consequências de uma brusca descarga de cortisol. Além dos benefícios à saúde mental, o estado de *mindfulness* pode permitir uma avaliação mais flexível das circunstâncias relacionadas ao ambiente de trabalho e possibilitar respostas mais adaptativas (Eddy et al., 2019). A disposição para esse comportamento pode ser uma característica pessoal capaz de prevenir a insatisfação no trabalho. Tal característica pessoal pode ajudar os trabalhadores a lidarem melhor com suas demandas emocionais no contexto laboral e mitigar o impacto do estresse organizacional (Ramaci et al., 2020).

Com base no que foi exposto, o presente estudo levantou a hipótese de que o traço de *mindfulness* pode desempenhar um papel mediador significativo na relação entre qualidade de vida psicológica e níveis de estresse em profissionais do setor de *call center*. Espera-se que níveis mais elevados de qualidade de vida psicológica serão associados a uma queda correspondente nos níveis de estresse e que a *mindfulness* atue como um mecanismo mediador, reduzindo mais fortemente tais níveis.

A partir das hipóteses levantadas, o objetivo é investigar e analisar o papel mediador do traço de *mindfulness* e suas facetas na relação entre qualidade de vida psicológica e níveis de estresse em atendentes de *call center*.

MÉTODO

Participantes

Participaram do estudo 110 operadores de *call center* de uma empresa privada com idade entre 19 e 51 anos. A maioria era do gênero feminino (n = 76; 69,1%), solteiros (n = 67; 60,9%), sem filhos (n = 76; 69,1%) e com ensino superior incompleto (n = 48; 43,6%). Todos os trabalhadores tinham uma carga horária semanal de 36 horas.

Desenho do estudo

Trata-se de um estudo observacional, quantitativo e de mediação, com delineamento transversal. A coleta de dados foi realizada em novembro de 2021. Com o objetivo de assegurar rigor metodológico e qualidade, toda a execução da pesquisa seguiu o *Guideline for Reporting Mediation Analyses of Randomized Trials and Observational Studies* (AGReMA), que apresenta diretrizes compostas de 25 itens com recomendações para reportar análises de mediações (Lee et al., 2021).

Materiais

Para a coleta de dados, foram utilizados os seguintes instrumentos:

- (1) Escala de Depressão, Ansiedade e Estresse (DASS-21), desenvolvida originalmente por Lovibond e Lovibond (1995) e adaptada, traduzida e validada para o contexto brasileiro em versão reduzida com 21 itens por Vignola e Tucci (2014). Ela mede os sintomas de depressão, ansiedade e estresse, está subdividida nesses respectivos domínios e contempla 42 itens em sua versão original. A versão brasileira conta com 21 itens do tipo *likert* de três pontos. Seu estudo de validação apresentou boa consistência interna e adequadas propriedades psicométricas ($\alpha > 0,8$) em todos os fatores (Lovibond & Lovibond, 1995; Vignola & Tucci, 2014).
- (2) Questionário das Cinco Facetas de *Mindfulness* (FFMQ-BR), um questionário do tipo escala cujo objetivo é mensurar o traço de atenção plena. O instrumento foi desenvolvido por Baer et al. (2006) e divide o traço de atenção plena em cinco grandes facetas. Trata-se de uma escala de cinco pontos do tipo *likert* com 39 itens na versão original e na versão validada para o português do Brasil. Está subdividida nas cinco grandes facetas: a) observar; b) descrever; c) agir com consciência; d) não julgamento; e e) não reatividade. A versão brasileira apresenta boa consistência interna ($\alpha > 0,7$) e adequada propriedade psicométrica para o público do país (Baer et al., 2006; Barros et al., 2014).
- (3) Escala de Qualidade de Vida (WHOQOL-BREF), versão abreviada, que foi originalmente desenvolvida pela OMS com o objetivo de mensurar o nível de qualidade de vida dos participantes (The WHOQOL Group, 1995). Na versão brasileira, ela é composta por 26 itens, dos quais os dois primeiros são voltados para a avaliação da autopercepção da qualidade de vida e satisfação com a saúde, e os demais representam as facetas que fazem parte da versão longa da WHOQOL-100. O instrumento traduzido e validado apresentou propriedades psicométricas adequadas à população brasileira (Fleck et al., 2000).

Procedimentos

Inicialmente, os funcionários foram recrutados por meio de divulgação em uma palestra *on-line*, voluntária e gratuita, realizada pelos pesquisadores. Foi apresentado um *link* aos voluntários com o objetivo de coletar informações (nome, telefone e *e-mail*) dos interessados em participar da pesquisa. Estes receberam um formulário de participação, e os que aceitaram

assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) por meio do formulário eletrônico recebido (APÊNDICE C).

A coleta de dados se deu exclusivamente pela internet, por intermédio de formulários eletrônicos que encaminhados aos participantes e que eram compostos por questões sociodemográficas cujo objetivo era caracterizar a amostra e selecionar os interessados de acordo com os critérios de elegibilidade e os instrumentos de autorrelatos do estudo. A escolha do tamanho amostral foi realizada por conveniência conforme o interesse de participação durante a fase de recrutamento, não sendo empregado cálculo amostral. A seleção da amostra obedeceu aos critérios de elegibilidade da pesquisa.

Análise de dados

Os dados obtidos foram analisados estatisticamente pelo *software* SPSS na versão 21.0.0.0, utilizando a estatística descritiva e inferencial. Para a análise de mediação, foi instalado no SPSS o macro *Process* versão 3.5 (Hayes, 2018). Para a análise descritiva, consideraram-se frequência, média, mediana e desvio-padrão das variáveis calculadas.

A análise de mediação tem a finalidade de investigar a existência do efeito de uma ou mais variáveis sobre a relação entre duas condições. Esse efeito mediador de uma terceira variável é chamado de efeito indireto (Figura 1b e 1c), que é calculado considerando-se a diferença entre o efeito total (efeito c), que é o efeito entre as duas condições sem a adição da variável mediadora (Figura 1a), e o efeito direto (efeito c'), que é o efeito de X em Y influenciado pelo efeito da variável mediadora (M), conforme ilustrado na Figura 1 (Hayes, 2018).

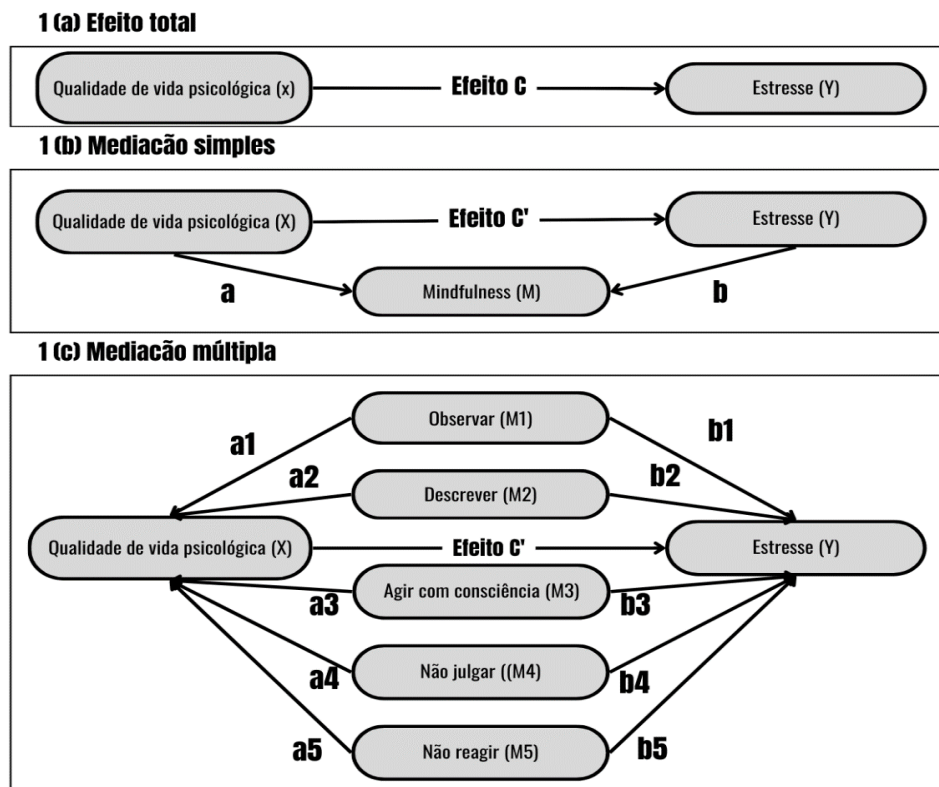


Figura 1. Diagrama com o processo da análise de mediação simples e múltipla

Fonte: Elaboração própria.

A fim de atingir os objetivos deste estudo, foram realizadas análises de mediação simples entre a variável independente (X), que aqui corresponde aos índices de qualidade de vida psicológica, e a variável dependente (Y), que foi o nível de estresse, mediado pela variável mediadora (M), que neste caso foi o traço de *mindfulness* e suas facetas (Figura 1). Para isso, utilizaram-se análises de regressão para calcular os efeitos total e direto da mediação. Para calcular os efeitos indiretos, foram feitos procedimentos de *bootstrapping* com 5 mil amostras, considerando-se um intervalo de confiança de 95%.

Considerações éticas e conflitos de interesses

Os dados foram coletados em uma empresa de *telemarketing* privada após aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) no Brasil sob o parecer CAAE nº 44128721.4.0000.5188, de acordo com as normas éticas estabelecidas pela Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) e seguindo os princípios éticos da Declaração de Helsinque.

Todos os autores declaram não haver quaisquer conflitos de interesses, sejam financeiros, pessoais, profissionais ou algum outro que comprometa o relato dos resultados e/ou a execução de qualquer fase do estudo.

RESULTADOS

Para confirmar a consistência das medidas utilizadas, análises de confiabilidade de todos os instrumentos utilizados foram feitas e revelaram que quase todos apresentam boa consistência interna ($\alpha > 0,70$), exceto o fator “não reagir” ($\alpha = 0,58$) do FFMQ-BR. Também investigou-se a relação entre as variáveis, e o teste de correlação de postos de Spearman mostrou evidências de correlações significativas entre diversas variáveis abrangidas neste trabalho (APÊNDICE A).

Para alcançar os objetivos estabelecidos, foram calculados: (1) o efeito total da relação entre qualidade de vida psicológica e o estresse (Figura 2a); (2) o modelo de mediação simples entre domínio psicológico de qualidade de vida e estresse, mediado pelo escore total do FFMQ-BR, que mensura o traço de *mindfulness* (Figura 2b); e (3) a análise de mediação múltipla da relação entre qualidade de vida psicológica e estresse, mediado pelas cinco facetas de *mindfulness* (Figura 2c).

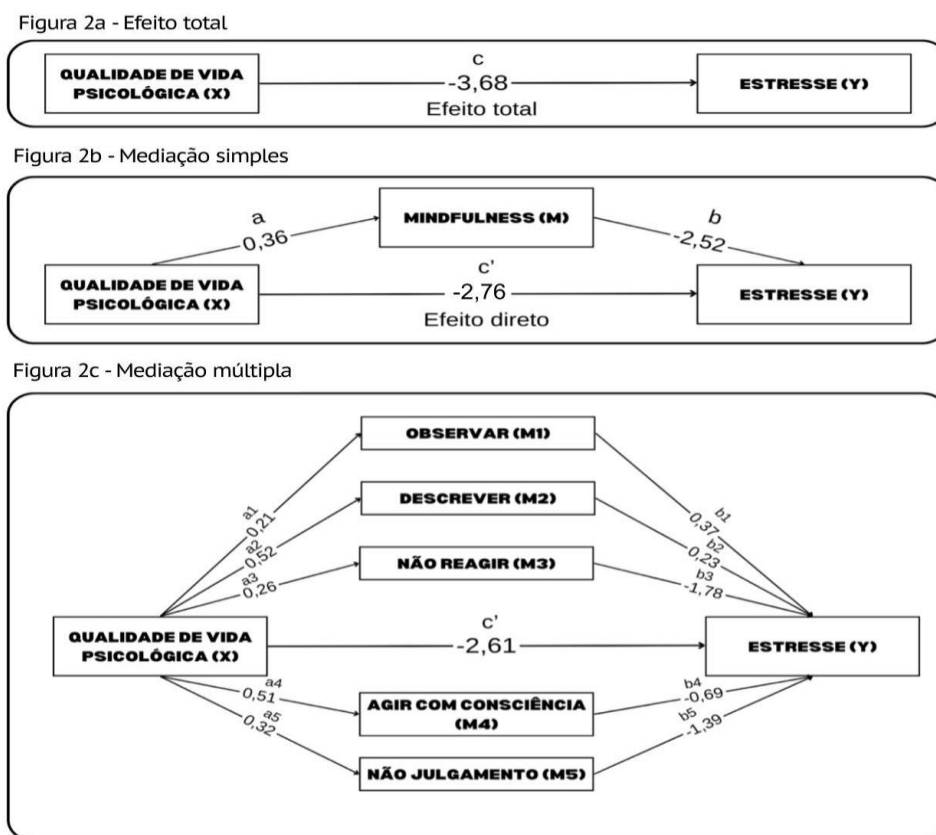


Figura 2. Diagrama ilustrando o efeito total e os modelos de mediação simples e múltipla

Fonte: Elaboração própria.

Efeito total

Para calcular o efeito total ($X \rightarrow Y$; modelo c), foram realizadas análises de regressão linear. Os resultados do efeito total foram significativos ($p < 0,0001$), o que confirma a hipótese inicial de que maior qualidade de vida psicológica prediz menor estresse ($b = - 3,68$, 95% CI [-4,59; - 2,76], $t = - 7,97$, $p < 0,0001$).

Mediação simples

Semelhantemente ao modelo anterior, foram feitas análises de regressão linear para calcular a mediação simples, a fim de investigar o efeito mediador do traço de *mindfulness* sobre a relação entre qualidade de vida psicológica e estresse. Para isso, calcularam-se: (1) modelo a ($X \rightarrow M$), que analisa o impacto da qualidade de vida psicológica no traço de *mindfulness*; (2) modelo b ($M \rightarrow Y$), que verifica o efeito do traço *mindfulness* sobre o estresse; e (3) modelo c' ($X \rightarrow Y$), que examina o efeito direto do domínio psicológico de qualidade de vida sobre o estresse, controlado pelo mediador *mindfulness* (Figura 1b).

O modelo a ($X \rightarrow M$) mostrou que a qualidade de vida psicológica impacta significativamente ($p < 0,0001$) o traço de *mindfulness* ($b = 0,36$; 95% CI [0,27; 0,46]), sugerindo que o domínio psicológico de qualidade de vida está associado a maior traço de *mindfulness* ($t = 7,89$, $p < 0,0001$; $R^2 = 0,37$). O modelo b ($M \rightarrow Y$) analisou o efeito do traço de *mindfulness* no nível de estresse, e os resultados apontam para um efeito significativo ($b = - 2,52$, 95% CI [- 4,37; - 0,66]), o que sugere que um maior traço de *mindfulness* está associado a menores índices de estresse ($t = - 2,70$, $p < 0,01$; $R^2 = 0,41$). Por fim, o modelo c' ($X \rightarrow Y$) verificou o efeito direto da qualidade de vida psicológica no estresse, quando controlado por *mindfulness*, e os resultados evidenciam um efeito significativo ($b = - 2,76$, 95% CI [- 3,87; - 1,64] $t = - 4,89$, $p < 0,0001$).

Com o objetivo de verificar se os efeitos encontrados têm poder de mediação, calculou-se o efeito indireto da qualidade de vida psicológica no estresse, mediado pela *mindfulness*. Para tanto foi realizado um procedimento de *bootstrapping* com 5 mil reamostragens em um Intervalo de Confiança (IC) de 95%. Houve um efeito indireto significativo ($b = - 0,92$ [95% BCa CI = - 1,77; - 0,19]), o que permite inferir que neste estudo o traço de *mindfulness* é mediador da relação entre qualidade de vida psicológica e estresse.

Mediação múltipla

Com o intuito de verificar quais facetas de *mindfulness* podem ter um efeito mediador da relação entre qualidade de vida psicológica e estresse foram calculadas regressões lineares

por meio da mediação múltipla paralela. Calcularam-se coeficientes de regressão linear para os modelos de mediação a1 a a5 e b1 a b5, o efeito direto entre qualidade de vida psicológica e estresse ($X \rightarrow Y$) e os efeitos indiretos de cada faceta para confirmar as que apresentam efeito mediador significativo.

Todas as análises de regressões dos modelos a1 a a5, que calculam o efeito da qualidade de vida psicológica em cada faceta de *mindfulness* ($X \rightarrow M1-M5$), apresentaram efeitos positivos e significativos ($p < 0,05$). Isso confirma a hipótese de que maior qualidade de vida psicológica prediz maior traço de *mindfulness* (APÊNDICE B).

Já as análises de regressão dos modelos b1 a b5, que medem o efeito das cinco facetas de *mindfulness* no fator de estresse ($M1-M5 \rightarrow Y$), mostraram que as únicas facetas com efeitos negativos e significativos ($p < 0,05$) foram os traços de “não reagir” e “não julgamento”. Todavia, devido à baixa consistência interna ($\alpha < 0,70$) da faceta “não reagir”, não podem ser considerados neste estudo os resultados para esse traço. Com relação ao traço de “não julgamento”, identificaram-se efeitos significativos de “não julgar” a experiência interna sobre o estresse.

Para calcular o efeito direto entre qualidade de vida psicológica e estresse (modelo c'), realizou-se análise de regressão, que apontou para um efeito negativo e significativo ($b = - 2,61$, 95% CI [- 3,70; -1,51], $t = - 4,72$, $p < 0,0001$). Isso significa que a qualidade de vida psicológica, controlada pelos mediadores, possui efeitos nos níveis de estresse.

A fim de confirmar se a faceta de “não julgamento” apresenta poder mediador sobre a relação entre qualidade de vida psicológica e estresse, foi calculado o efeito indireto por meio do procedimento de *bootstrapping* de 5 mil reamostragens em um IC de 95%. Os resultados mostraram que há um efeito indireto significativo entre qualidade de vida psicológica e estresse ($b = - 0,45$ [95% BCa CI = - 0,92; - 0,10]), confirmando que a faceta de “não julgamento” é mediadora da relação entre esses dois aspectos.

DISCUSSÃO

O presente estudo objetivou investigar se o traço de *mindfulness* e suas facetas são mediadores da relação entre estresse e qualidade de vida. A hipótese levantada foi a de que a tendência à atenção plena pode ser um fator que vem favorecer a redução do estresse quando associado a maior qualidade de vida em uma amostra de atendentes de *call center*, que podem lidar diariamente com fatores estressores no ambiente de trabalho. Para isso, foram realizadas

análises de mediação simples e múltiplas entre os índices de qualidade de vida psicológica e estresse, mediados pelas cinco facetas de *mindfulness*.

Os resultados de regressão linear confirmaram que maior qualidade de vida psicológica prediz menor estresse. Estudos anteriores apoiam esse achado, como o realizado com trabalhadoras migrantes de Singapura que mostrou que as mulheres que relataram não estar sob estresse tendiam a ter melhor qualidade de vida em todos os domínios, o que inclui a qualidade de vida psicológica (Anjara et al., 2017).

Esse resultado também foi ratificado em outras populações. Pesquisa que teve como objetivo analisar a relação entre estresse percebido e qualidade de vida em uma amostra de universitários brasileiros revelou associação negativa entre estresse percebido e todos os quatro domínios da qualidade de vida, indicando que, semelhantemente à população de trabalhadoras migrantes, os estudantes que experimentavam maior estresse apresentaram menor qualidade de vida (Meira et al., 2020). Esses achados podem apontar que pessoas que experimentam maior nível de estresse apresentam menor qualidade de vida em diferentes esferas da vida.

Porém, vale destacar que trabalhadores que experimentam condições adversas no contexto laboral, como alta carga horária, trabalhos repetitivos e funções insalubres, têm maiores chances de desenvolver sentimentos de estresse (Toker & Güler, 2022). Outras variáveis também podem influenciar, a exemplo do gênero: o mesmo estudo com estudantes universitários mostrou que as mulheres apresentaram maior nível de estresse percebido e menor qualidade de vida do que os homens (Meira et al., 2020).

A presente investigação também encontrou resultados significativos com relação ao efeito da qualidade de vida psicológica no traço de *mindfulness* ($X \rightarrow Y$). Os resultados sugerem que, nessa amostra de trabalhadores de *call center*, maior qualidade de vida psicológica está associada a maior tendência à *mindfulness*.

São escassas na literatura pesquisas que avaliaram diretamente os efeitos da qualidade de vida psicológica nos traços de *mindfulness*. Porém, um estudo de mediação, que buscou averiguar a relação entre traço de *mindfulness* e qualidade de vida, mediada pela desregulação em pessoas acometidas com esclerose múltipla, encontrou evidências de que a disposição a *mindfulness* pode estar positivamente associada com qualidade de vida em populações clínicas (Schirda et al., 2015).

Outro estudo de mediação, que analisou a relação entre *mindfulness*, depressão, ansiedade e qualidade de vida em pessoas com esquizofrenia, encontrou resultados similares, apontando para um efeito positivo e significativo do traço de *mindfulness* nos níveis de qualidade de vida psicológica e demais domínios. Tal achado confirmou a hipótese de que a

disposição à atenção plena pode impactar os índices de qualidade de vida, pelo menos nas populações estudadas (Bergmann et al., 2021). Esses estudos estão alinhados com os resultados apresentados na presente investigação, o que pode ser um indicativo inicial de que a implementação de ferramentas que promovam a atenção plena no ambiente de trabalho possa favorecer também populações não clínicas, como trabalhadores expostos diariamente a fatores estressantes.

Já as análises de regressão do modelo b ($M \rightarrow Y$) evidenciaram um efeito negativo e significativo do traço de *mindfulness* sobre os níveis de estresse, o que sugere que quanto maior é a tendência à atenção plena, menores são os níveis de estresse experimentados pelos atendentes de *call center* na amostra coletada. Tais resultados também são encontrados em outros estudos. Uma metanálise que investigou a disposição à *mindfulness* (traço) no ambiente de trabalho encontrou uma correlação negativa entre *mindfulness* traço e estresse percebido em pesquisas com amostra de adultos e população não clínica (Mesmer-Magnus et al., 2017).

Esses resultados corroboram os achados do presente trabalho e permitem inferir que há evidências de que, ao menos em amostras com populações sem diagnósticos clínicos, a disposição de um indivíduo à atenção plena pode ser fator protetivo do estresse. Vale destacar que é necessário a realização de ensaios clínicos randomizados para inferir causalidade nessas associações.

Resultados semelhantes também são observados em amostras clínicas. Um estudo que objetivou avaliar o traço de *mindfulness* e sua relação com o estresse percebido, assim como investigar como essas medidas variam em resposta ao tratamento psiquiátrico ambulatorial tradicional, encontrou evidências de que pacientes com transtorno psiquiátrico que apresentaram maior traço de atenção plena, ao serem admitidos no ambulatório, tiveram menores índices de estresse percebido. Além disso, o estresse percebido reduziu, enquanto o fator “não julgamento” aumentou após seis semanas de tratamento. Já o traço de *mindfulness* permaneceu inalterado após o mesmo período, o que abre discussão para a importância da implementação de práticas de *mindfulness* nesse contexto (Mugrabi et al., 2022).

Essas constatações não somente corroboram os achados do presente trabalho, como apresentam evidências preliminares de que a disposição à *mindfulness* pode também beneficiar populações diagnosticadas com algum transtorno psiquiátrico. Além disso, denotam a relevância de implementar um programa de *mindfulness* com vistas a aumentar o traço de atenção plena tanto em trabalhadores saudáveis quanto entre aqueles com alguma condição clínica.

A análise de mediação simples revelou que o traço de *mindfulness* possui um efeito indireto significativo, o que sugere que a tendência à atenção plena pode ser um fator protetivo do estresse quando associado a maior qualidade de vida nessa população.

São escassos os estudos na literatura que buscaram investigar especificamente o efeito mediador do traço de *mindfulness* na relação da qualidade de vida psicológica e estresse. Porém, alguns têm demonstrado que a *mindfulness* apresenta efeito mediador sobre vários aspectos relacionados ao estresse, qualidade de vida e saúde mental. Por exemplo, um trabalho voltado a avaliar se a *mindfulness* é capaz de mediar a relação entre exposição a traumas durante a vida e saúde mental revelou que a *mindfulness* mediou parcialmente a relação entre o número de exposição a traumas durante a vida e os índices de qualidade de vida (Kachadourian et al., 2021).

Outra pesquisa, realizada com profissionais da área da segurança pública, concluiu que o traço de *mindfulness* moderou a associação entre exposição ao estresse e estresse percebido em policiais de uma cidade norte-americana. De acordo com o trabalho, policiais com alta tendência à *mindfulness* podem perceber os estressores diários que fazem parte de sua rotina como menos estressantes (Chen & Grupe, 2021). Esses resultados reforçam a hipótese do presente estudo de que a disposição à *mindfulness* pode ter efeito mediador entre qualidade de vida e estresse e apresentam evidências iniciais do efeito protetor da *mindfulness* nos níveis de estresse.

O presente estudo também objetivou descobrir as facetas de *mindfulness* com maior poder mediador da relação entre qualidade de vida psicológica e estresse. As análises de mediação múltipla paralela, feitas por meio do cálculo dos efeitos indiretos de cada faceta, mostraram que faceta de “não julgamento” e “não reagir” foram os únicos traços com efeitos indiretos significativos em tal relação. Contudo, não é possível afirmar que a faceta “não reagir” possua um efeito mediador válido, pois as análises de confiabilidade apresentaram baixa consistência interna nesse fator. Em outras palavras, podemos inferir que apenas não julgar a experiência interna seja um atributo capaz de explicar o poder mediador do traço *mindfulness* na relação entre qualidade de vida psicológica e estresse.

Esses achados abrem a discussão acerca da importância do fator “não julgamento” para a saúde mental. Tais efeitos também são observados em outros estudos presentes na literatura. Os que investigaram os efeitos das facetas de *mindfulness* separadamente apontaram que “não julgamento” é o fator de *mindfulness* que traz as mais fortes associações com fatores como estresse, bem-estar e outras medidas de saúde mental (Cash & Whittingham, 2010; Harper et al., 2022; Mugrabi et al., 2022; Tavares et al., 2023).

CONCLUSÃO

Os resultados do presente estudo ratificaram pesquisas anteriores ao demonstrar que qualidade de vida psicológica prediz menor estresse. Além disso, observou-se que a qualidade de vida psicológica está associada a maior disposição à *mindfulness* que, por sua vez, foi identificado como um mediador dessa relação. Após análise de cada uma das facetas de *mindfulness*, descobriu-se que apenas a faceta “não julgamento” é mediador na relação entre qualidade de vida psicológica e estresse. Esses achados sugerem que “não julgamento” é o traço de *mindfulness* que desempenha papel de destaque ao potencializar os efeitos da qualidade de vida psicológica na redução do estresse.

Com base nos resultados obtidos, torna-se importante destacar a relevância da implementação de políticas organizacionais, com vistas a ofertar dispositivos que promovam as práticas voluntárias de *mindfulness* no ambiente de trabalho. Tais práticas podem propiciar maior disposição à atenção plena, o que conseqüentemente tem potencial para fortalecer a qualidade de vida psicológica e aumentar a proteção contra o estresse que é possível observar no contexto laboral.

Os resultados encontrados podem contribuir para a realização de futuras pesquisas que busquem investigar o papel da atenção plena sobre a qualidade de vida psicológica de trabalhadores de diversas áreas, buscando generalizar os achados obtidos no presente estudo e aprofundar a investigação de outras possíveis variáveis que possam mediar a relação entre qualidade de vida psicológica e estresse. O presente estudo também pode auxiliar na conscientização da importância da promoção da prática de *mindfulness* na vida cotidiana de pessoas que enfrentam diversas situações estressantes.

Contudo, vale destacar algumas limitações encontradas. Uma delas diz respeito à baixa confiabilidade obtida no fator “não reagir”, aspecto que impossibilitou avaliar o efeito mediador dessa faceta específica. Com isso, tornam-se necessários outros estudos a fim de confirmar os achados observados para essa faceta. Este trabalho também não utilizou instrumentos específicos para avaliar a QVT. O emprego deles permitiria quantificar o nível de qualidade de vida do trabalhador no ambiente organizacional, propiciando investigar fenômenos comuns ao ambiente laboral.

Apesar das limitações, as constatações feitas são evidências preliminares que mostram a relevância da atenção plena como possível fator protetivo de adoecimento psicológico no contexto organizacional. Assim, mais pesquisas são necessárias para fortalecer as conclusões indicadas neste estudo.

REFERÊNCIAS

- Anjara, S. G., Nellums, L. B., Bonetto, C., & Van Bortel, T. (2017). Stress, health and quality of life of female migrant domestic workers in Singapore: A cross-sectional study. *BMC Women's Health*, 17(1), 98. <https://doi.org/10.1186/s12905-017-0442-7>
- Baer, R. A., Smith, G. T., Hopkins, J., Krietemeyer, J., & Toney, L. (2006). Using Self-Report Assessment Methods to Explore Facets of Mindfulness. *Assessment*, 13(1), 27–45. <https://doi.org/10.1177/1073191105283504>
- Barros, V. V. de, Kozasa, E. H., Souza, I. C. W. de, & Ronzani, T. M. (2014). Validity evidence of the Brazilian version of the Five Facet Mindfulness Questionnaire (FFMQ). *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 30(3), 317–327. <https://doi.org/10.1590/S0102-37722014000300009>
- Bergmann, N., Hahn, E., Hahne, I., Zierhut, M., Ta, T. M. T., Bajbouj, M., Pijnenborg, G. H. M., & Böge, K. (2021). The Relationship Between Mindfulness, Depression, Anxiety, and Quality of Life in Individuals With Schizophrenia Spectrum Disorders. *Frontiers in Psychology*, 12, 708808. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.708808>
- Cash, M., & Whittingham, K. (2010). What Facets of Mindfulness Contribute to Psychological Well-being and Depressive, Anxious, and Stress-related Symptomatology? *Mindfulness*, 1(3), 177–182. <https://doi.org/10.1007/s12671-010-0023-4>
- Chen, S., & Grupe, D. W. (2021). Trait Mindfulness Moderates the Association Between Stressor Exposure and Perceived Stress in Law Enforcement Officers. *Mindfulness*, 12(9), 2325–2338. <https://doi.org/10.1007/s12671-021-01707-4>
- Chiesa, A. (2013). The Difficulty of Defining Mindfulness: Current Thought and Critical Issues. *Mindfulness*, 4(3), 255–268. <https://doi.org/10.1007/s12671-012-0123-4>
- Eddy, P., Wertheim, E. H., Hale, M. W., & Wright, B. J. (2019). Trait Mindfulness Helps Explain the Relationships Between Job Stress, Physiological Reactivity, and Self-Perceived Health. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 61(1), e12–e18. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000001493>
- Fleck, M. P., Louzada, S., Xavier, M., Chachamovich, E., Vieira, G., Santos, L., & Pinzon, V. (2000). Aplicação da versão em português do instrumento abreviado de avaliação da qualidade de vida “WHOQOL-bref”. *Revista de Saúde Pública*, 34(2), 178–183. <https://doi.org/10.1590/S0034-89102000000200012>

- Harper, L., Jones, A., Goodwin, L., & Gillespie, S. (2022). Association between trait mindfulness and symptoms of post-traumatic stress: A meta-analysis. *Journal of Psychiatric Research, 152*, 233–241. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2022.05.027>
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach* (2nd ed.). Guilford Press.
- Idaiyani, S., & Waris, L. (2022). Depression and Psychological Stress Among Health Workers in Remote Areas in Indonesia. *Frontiers in Public Health, 10*, 743053. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.743053>
- Kabat-Zinn, J. (1990). The foundations of Mindfulness practice: Attitudes and commitment. In J. Kabat-Zinn (Org.), *Full catastrophe living: Using the wisdom of your body and mind to face stress, pain and illness* (1st ed., pp. 31–46). Delacorte.
- Kachadourian, L. K., Harpaz-Rotem, I., Tsai, J., Southwick, S., & Pietrzak, R. H. (2021). Mindfulness as a mediator between trauma exposure and mental health outcomes: Results from the National Health and Resilience in Veterans Study. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy, 13*(2), 223–230. <https://doi.org/10.1037/tra0000995>
- Kjellberg, A., Toomingas, A., Norman, K., Hagman, M., Herlin, R.-M., & Tornqvist, E. W. (2010). Stress, energy and psychosocial conditions in different types of call centers. *Work, 36*(1), 9–25. <https://doi.org/10.3233/WOR-2010-1003>
- Klein, L. L., Lemos, R. B., & Pereira, B. (2018, novembro 15). *Qualidade de Vida no Trabalho: Parâmetros e Avaliação no Serviço Público*. ENEGEP 2018 – Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Maceió/AL, Brasil. https://doi.org/10.14488/ENEGEP2018_TN_STO_261_498_36337
- Lee, H., Cashin, A. G., Lamb, S. E., Hopewell, S., Vansteelandt, S., VanderWeele, T. J., MacKinnon, D. P., Mansell, G., Collins, G. S., Golub, R. M., McAuley, J. H., AGReMA Group, Localio, A. R., van Amelsvoort, L., Guallar, E., Rijnhart, J., Goldsmith, K., Fairchild, A. J., Lewis, C. C., ... Henschke, N. (2021). A Guideline for Reporting Mediation Analyses of Randomized Trials and Observational Studies: The AGReMA Statement. *JAMA, 326*(11), 1045–1056. <https://doi.org/10.1001/jama.2021.14075>
- Li, L., Hu, H., Zhou, H., He, C., Fan, L., Liu, X., Zhang, Z., Li, H., & Sun, T. (2014). Work stress, work motivation and their effects on job satisfaction in community health workers: A cross-sectional survey in China. *BMJ Open, 4*(6), e004897–e004897. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2014-004897>

- Lovibond, P. F., & Lovibond, S. H. (1995). The structure of negative emotional states: Comparison of the Depression Anxiety Stress Scales (DASS) with the Beck Depression and Anxiety Inventories. *Behaviour Research and Therapy*, 33(3), 335–343. [https://doi.org/10.1016/0005-7967\(94\)00075-U](https://doi.org/10.1016/0005-7967(94)00075-U)
- Lu, S., Wei, F., & Li, G. (2021). The evolution of the concept of stress and the framework of the stress system. *Cell Stress*, 5(6), 76–85. <https://doi.org/10.15698/cst2021.06.250>
- Meira, T. M., Paiva, S. M., Antelo, O. M., Guimarães, L. K., Bastos, S. Q., & Tanaka, O. M. (2020). Perceived stress and quality of life among graduate dental faculty. *Journal of Dental Education*, 84(10), 1099–1107. <https://doi.org/10.1002/jdd.12241>
- Mesmer-Magnus, J., Manapragada, A., Viswesvaran, C., & Allen, J. W. (2017). Trait mindfulness at work: A meta-analysis of the personal and professional correlates of trait mindfulness. *Human Performance*, 30(2–3), 79–98. <https://doi.org/10.1080/08959285.2017.1307842>
- Mugrabi, F., Rozner, L., & Peles, E. (2022). The mindfulness trait and high perceived stress changes during treatment in patients with psychiatric disorders. *Current Psychology*, 41(9), 5959–5966. <https://doi.org/10.1007/s12144-020-01108-1>
- Ramaci, T., Rapisarda, V., Bellini, D., Mucci, N., De Giorgio, A., & Barattucci, M. (2020). Mindfulness as a Protective Factor for Dissatisfaction in HCWs: The Moderating Role of Mindful Attention between Climate Stress and Job Satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(11), 3818. <https://doi.org/10.3390/ijerph17113818>
- Schirda, B., Nicholas, J. A., & Prakash, R. S. (2015). Examining trait mindfulness, emotion dysregulation, and quality of life in multiple sclerosis. *Health Psychology*, 34(11), 1107–1115. <https://doi.org/10.1037/hea0000215>
- Silva, E. D. R., Santos, R. F., & Silva, T. S. (2021). Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo sobre a percepção dos operadores de *telemarketing* de uma empresa de *call center* situada na cidade de Imperatriz. *Revista de Ciências Gerenciais*, 25(41), 20–26. <https://doi.org/10.17921/1415-6571.2021v25n41p20-26>
- Takahashi, L. T., Sisto, F. F., & Cecilio-Fernandes, D. (2014). Avaliação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho de operadores de Telemarketing. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 14(3), 336–346.
- Tavares, J. J. C., Meneses, D. A., & Lopez, L. C. S. (2023). Mindfulness, fantasia e depressão: Um estudo de mediação. Mindfulness, fantasia e depressão: um estudo de mediação.

Revista Psicologia em Pesquisa, 17(3), e37115. <https://doi.org/10.34019/1982-1247.2023.v17.37115>

Teixeira, B. F. da S. (2022). *Stress e burnout em operadores de call center*. [Dissertação de Mestrado]. Instituto Superior Miguel Torga. <http://repositorio.ismt.pt/jspui/handle/123456789/1410>

The WHOQOL Group (1995). The World Health Organization Quality of Life Assessment (WHOQOL): Position paper from the World Health Organization. *Social Science & Medicine*, 41(10), 1403–1409. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(95\)00112-K](https://doi.org/10.1016/0277-9536(95)00112-K)

Toker, M. A. S., & Güler, N. (2022). General mental state and quality of working life of call center employees. *Archives of Environmental & Occupational Health*, 77(8), 628–635. <https://doi.org/10.1080/19338244.2021.1986462>

Vignola, R. C. B., & Tucci, A. M. (2014). Adaptation and validation of the depression, anxiety and stress scale (DASS) to Brazilian Portuguese. *Journal of Affective Disorders*, 155, 104–109. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2013.10.031>

CAPÍTULO 4

Artigo 3

Intervenção *online* de *mindfulness* no bem-estar de operadores de *telemarketing*: um ensaio clínico randomizado

Autores:

Raíssa Ester Maia Monteiro

Joel Jonathan Carvalho Tavares

Cynthia Borges Luiz

Landerson Carlos Martins de Souza

Luiz Carlos Serramo Lopez

Periódico: Psicologia e Saúde em debate. ISSN 2446-922X

Status da publicação: A ser submetido

RESUMO

A pressão no ambiente de trabalho está se tornando cada vez mais evidente nos dias atuais e afeta especialmente profissões com uma demanda emocional intensa, como a dos operadores de *telemarketing*. A proposta deste estudo é investigar os impactos das práticas de *mindfulness* realizadas *online* de forma breve sobre os níveis de estresse e a qualidade de vida desses profissionais. Trata-se de um ensaio clínico randomizado e controlado por placebo ao longo do tempo com uma amostra não probabilística por conveniência composta por 110 participantes (Média = 27,54 anos; DP = 7,85) de uma empresa de *telemarketing* nacional. Realizou-se uma ANOVA de medidas repetidas para examinar os impactos das intervenções em três momentos distintos: antes da intervenção, após a intervenção e acompanhamento posterior à intervenção. Utilizaram-se questionários para avaliar níveis de estresse, ansiedade, depressão, qualidade de vida e autocompaixão. Os resultados não apontaram diferenças estatisticamente significativas entre os grupos, embora tenham sido observados uma ligeira redução no estresse e um aumento na qualidade de vida ao longo do tempo no grupo experimental. Evidenciou-se que poucos participantes aderiram às práticas e que a intervenção foi de curta duração no estudo, o que foi identificado como uma limitação relevante do estudo. Os achados apontam a importância de futuras pesquisas com uma adesão mais ampliada e intervenções mais extensas para otimizar os benefícios das práticas de *mindfulness* no ambiente organizacional.

Palavras-chave: *Mindfulness*; estresse; qualidade de vida; *telemarketing*; intervenções *online*.

ABSTRACT

Workplace pressure is becoming increasingly evident in modern times, particularly affecting professions with intense emotional demands, such as telemarketing operators. The primary objective of this study is to investigate the impacts of brief online mindfulness practices on stress levels and quality of life among these professionals. This is a randomized, placebo-controlled clinical trial conducted over time with a non-probabilistic convenience sample comprising 110 participants (M = 27.54 years old; SD = 7.85) from a national telemarketing company. A repeated-measures ANOVA was performed to examine the effects of the interventions at three distinct time points: before the intervention, after the intervention, and during follow-up. Questionnaires were used to assess levels of stress, anxiety, depression, quality of life, and self-compassion. The results did not reveal statistically significant differences between the groups, although a slight reduction in stress and an improvement in quality of life were observed over time in the experimental group. It was noted that few participants adhered to the practices and that the intervention was of short duration, which was identified as a significant limitation of the study. These findings highlight the importance of future research with broader adherence and longer interventions to optimize the benefits of *Mindfulness* practices in organizational settings.

Keywords: Mindfulness; stress; quality of life; telemarketing; online interventions.

INTRODUÇÃO

O trabalho é um dos grandes determinantes em nossa sociedade e considerado quase um elemento fundante do que é ser social. Isso porque à medida que o homem labora, ele age e modifica não apenas seu ambiente, mas também transforma a si e o outro com sua produção.

Com o trabalho digno, ele passa a ter possibilidades de sujeito nas transformações sociais (Sturza & Marques, 2017).

Todavia, nos dias hodiernos, o ambiente de trabalho vem sendo marcado ferrenhamente por mal-estar, insegurança, cobrança e controle excessivo dos trabalhadores. Isso implica um fenômeno de adoecimento, fruto de um processo multifacetado, social, econômico e político ainda presente nas organizações, especialmente pela fragilidade da lei trabalhista brasileira, que concedeu pouca atenção à saúde mental das pessoas (Silva, 2019).

A mutabilidade frenética dos processos de trabalho exige dos colaboradores contínua adaptação, que acarreta o estresse de origem laboral. Este normalmente se manifesta quando o sujeito passa a ter dificuldade de cumprir os afazeres laborais, gerando sentimentos de inferioridade, frustração, incompetência e sofrimento em múltiplos níveis (Dias et al., 2016).

A reorganização do trabalho refletida no pós-modernidade vem sendo cada vez mais corroborada pelas mudanças tecnológicas, impulsionando as grandes empresas na busca pelo acúmulo de capital e corrida pelo lucro. A consequência desse contexto que vem se acentuando cada vez mais atualmente é a perda de poder do trabalhador sobre seu próprio trabalho, fortalecendo o mal-estar que o consome cotidianamente, à qual se soma a precarização das condições de trabalho que lhe são oferecidas (Silva, 2019).

O trabalhador da era globalizada sofre com competitividade excessiva, alto grau de responsabilidade, cobrança de resultados satisfatórios, aspecto físico e emocional positivos, entre outros fatores. Esse cenário exige um amoldamento por parte dele, impactando significativamente sua saúde, gerando sofrimento psíquico e perturbações psicológicas associadas às suas experiências laborais, ocasionando estresse ocupacional ou até mesmo síndrome de *burnout* (Prado, 2016).

Atualmente, os *call centers* tornaram-se uma das áreas que mais se sobressaem no mercado de prestação de serviços. Contudo, o clima organizacional que neles prepondera ainda é considerado por boa parte da literatura como precário, o que favorece uma alta rotatividade entre os colaboradores. Essa precariedade, quando relacionada a baixa motivação, pouca satisfação, baixa qualidade de vida no trabalho (QVT) e um alto nível de exigências, sejam elas físicas, sejam mentais, normalmente tende a induzir um nível de estresse significativo, prejudicando consequentemente a saúde psicológica dos operadores de *telemarketing* (Teixeira, 2022).

Atualmente, existem muitas ferramentas terapêuticas que são potencialmente benéficas para os estudos na área, em virtude de sua eficácia no tratamento e prevenção de problemas relacionados ao estresse, como é o caso da *mindfulness*. O termo, derivado da palavra *sati*, em

pali, segundo Kabat-Zinn (2003), sugere estado de atenção plena. Trata-se de uma ferramenta terapêutica baseada em evidências, é considerada segura e de baixo custo e pode reduzir as tendências de risco do desenvolvimento no estresse crônico. As práticas de *mindfulness* têm como objetivo principal a observação das experiências tais como elas se apresentam, viabilizando a atenção plena, com foco no momento presente.

Na perspectiva psicológica, a prática de atenção plena é concebida como um treinamento sistemático da regulação da atenção e das emoções (Carpena & Menezes, 2018). Estudos como o de Markus e Lisboa (2015), Hülsheger et al. (2013) e Dane e Brummel (2013) sugerem que o aumento nas habilidades em *mindfulness* reduz o estresse e eleva o bem-estar e a qualidade de vida de seus praticantes nos diversos contextos, como o da prática clínica, neurociências, ambientes laborais e outros.

A prática de *mindfulness* no ambiente laboral também vem trazendo resultados bastante significativos na atenção e nas emoções, melhora na satisfação e desempenho, resolução de conflitos, redução de exaustão, aumento da flexibilidade cognitiva e funções executivas. Isso se deve ao fato de que os trabalhadores passam a enxergar os fenômenos de maneira mais objetiva e racional graças à regulação de seus pensamentos e emoções (Markus & Lisboa, 2015).

Nesse diapasão, práticas psicológicas que outrora só eram possíveis presencialmente, com o avanço da tecnologia tornam-se cada vez mais palpáveis a distância pela modalidade *online*, com uma vantagem evidente de otimizar a saúde e o bem-estar das pessoas em uma significativa escala, permitindo trocas, coletas e práticas terapêuticas (Andersson et al., 2016).

O uso de ferramentas terapêuticas digitais e a distância, como videoconferências, *e-mails*, *chats*, vídeos e outros, favorece o cuidado da saúde mental a um número maior de pessoas. A abordagem mais utilizada nesse contexto é a terapia cognitivo-comportamental (Singulane & Sartes, 2017). Portanto, explorar essas alternativas baseadas em evidências constitui uma tarefa relevante e, em certa medida, urgente.

Diante da escassez no desenvolvimento de pesquisas sobre o tema, qual seja, intervenções *online* de *mindfulness* como ferramenta de regulação emocional para operadores de *telemarketing* – basicamente com trabalhos meramente descritivos –, torna-se relevante e urgente o estímulo à pesquisa empírica amplificada na referida temática (Fernandes, 2018). Portanto, a presente pesquisa teve o objetivo de avaliar os efeitos de intervenções *online* breves de *mindfulness* nos níveis de estresse e na QVT de operadores de *telemarketing*. Para isso, foram estabelecidas algumas hipóteses, com o intuito de investigar os impactos dessa prática na rotina desses profissionais, entre as quais: 1) o grupo que recebeu a intervenção terá menor

escore de estresse quando comparado ao grupo controle de lista de espera; e 2) há uma diferença nos escores de estresse entre os gêneros masculino e feminino, e as mulheres são as que apresentam resultado mais elevado.

Com base nos propósitos da pesquisa em questão, foi conduzido um estudo clínico aleatório com operadores de *telemarketing* de uma empresa nacional para avaliar os participantes em três momentos distintos: antes de a intervenção ocorrer; após a realização dela; e durante o acompanhamento subsequente.

A expectativa é que os resultados sejam robustos para fins de fortalecimento das evidências acerca da aplicação do *mindfulness* no meio organizacional. Espera-se também que forneçam informações relevantes para o começo de uma era na qual intervenções *online* possam ser utilizadas para fins de promoção de bem-estar dos funcionários, o que, por conseguinte, pode contribuir para otimizar o rendimento das empresas.

Ao explorar o uso da atenção plena *online*, o estudo tem potencial para colaborar na promoção da criação de ambientes profissionais mais saudáveis e sustentáveis, trazendo benefícios tanto para os funcionários quanto para as organizações. Além disso, pode ser usado como ponto de partida para inovar nas práticas de saúde no contexto laboral, mudando a forma como as corporações se preocupam com o bem-estar dos empregados, sendo considerado acessível, seguro e de baixo custo para diminuir o estresse e melhorar a QVT, especialmente em setores sob alta pressão, como é o caso do *telemarketing*.

MÉTODO

Caracterização da pesquisa

Trata-se de um ensaio clínico placebo-controlado, randomizado, considerado experimental e longitudinal, pois avaliou ao longo do tempo o impacto das intervenções *online* de *mindfulness* nos níveis de estresse de origem laboral e na melhoria da QVT de operadores de *telemarketing*.

A abordagem foi quantitativa e exploratória e se caracterizou como uma pesquisa analítica, uma vez que analisou os dados obtidos por meio deste estudo, e descritiva, pois buscou descrever as características da população e se houve alterações quanto ao estresse e à QVT dos participantes. Seguiram-se as diretrizes do *Consolidated Standards of Reporting Trials* – CONSORT (Schulz et al., 2010) que evidencia recomendações para delineamento de ensaios clínicos.

Locus

A pesquisa foi realizada integralmente pelo ambiente virtual com uma empresa de *telemarketing* de atuação em todo o território nacional. Ela usou plataformas digitais para a coleta e análise dos dados, possibilitando o alcance mais amplo e representativo da amostra. A escolha de uma metodologia com recursos remotos permitiu maior otimização nos recursos, bem como agilidade no processo, com a segurança e a confiabilidade das informações dos participantes preservadas.

Instrumentos

Foram utilizados os seguintes instrumentos para esta pesquisa:

- (1) Questionário sociodemográfico: teve por objetivo caracterizar os participantes do estudo, incluindo variáveis relacionadas a sexo, idade, ocupação, carga horária de trabalho diária, renda mensal, estado civil e escolaridade, entre outras (APÊNDICE D).
- (2) *Depression, Anxiety, and Stress Scale* (DASS-21): foi desenvolvida por Lovibond e Lovibond (1995), cuja versão original contempla 42 itens. A DASS-21 é a versão reduzida, também proposta pelos mesmos autores, porém pode ser respondida com a metade de tempo despendido para o formato original. Esse instrumento foi traduzido e validado por Vignola e Tucci (2014) e tem por intuito mensurar e distinguir os sintomas de depressão, ansiedade e estresse. Também se utiliza de uma escala *likert* que vai de 0 (não se aplicou de maneira alguma) a 3 (aplicou-se muito ou na maioria do tempo). É escolhida uma opção de 0 a 3 referente à quanto determinada afirmação se aplicou ao participante ao longo da última semana (ANEXO A).
- (3) Questionário das Cinco Facetas de *Mindfulness* (FFMQ-BR): tem o propósito de avaliar características *mindfulness*. Foi desenvolvido por Baer et al. (2006) e traduzido e validado por Barros et al. (2014). É composto por 39 itens, subdivididos em cinco fatores de avaliação: (1) Observar; (2) Descrever; (3) Não julgar; (4) Não reagir às experiências; e (5) Agir com consciência. O participante classifica esses itens mediante uma escala *likert* que contempla desde “nunca ou quase nunca” (1) até “sempre ou quase sempre” (5) (Barros et al., 2014). (ANEXO B).
- (4) Escala de Autocompaixão (SCS-BR): foi desenvolvida por Neff (2003) e adaptada e validada por Souza e Hultz (2016). Compõe-se de 26 itens, respondidos a partir de

uma escala *likert* de 1 a 5, quanto à atitude do sujeito perante a dor e o sofrimento. Os itens estão subdivididos em seis subescalas: autogentileza, autojulgamento, humanidade comum, isolamento, *mindfulness* e sobreidentificação (ANEXO C).

- (5) Escala de Qualidade de Vida (WHOQOL-BREF): é a versão abreviada da WHOQOL-100, elaborada pela Organização Mundial de Saúde (OMS). O WHOQOL-BREF (Fleck et al., 2000) é formado por 26 itens, dos quais os dois primeiros são voltados para a avaliação da autopercepção da qualidade de vida e satisfação com a saúde, e os demais representam as facetas que compõem o WHOQOL-100. Os 26 itens se dividem em quatro domínios que possibilitam que o indivíduo tenha uma percepção acerca do seu estado físico, psicológico, relações sociais e meio ambiente. As respostas desse instrumento se dão por meio de uma escala *likert* que varia de “muito ruim a muito bom”; “muito insatisfeito a muito satisfeito”; “nada a extremamente”; “nada a completamente”; e “nunca a sempre” (ANEXO D).

Amostra

A técnica de seleção da amostra foi a não probabilística por conveniência. Funcionários de uma empresa de *telemarketing* de ambos os sexos que demonstraram interesse em participar do estudo foram convidados a fazê-lo por meio da divulgação da pesquisa em diversos canais de comunicação e, posteriormente, submetidos à avaliação conforme os critérios de elegibilidade.

Os critérios de inclusão disseram respeito a: (i) desempenhar a função de operador de *telemarketing*; (ii) idade entre 18 e 65 anos; (iii) disponibilidade em participar do cronograma terapêutico; (iv) saber ler e escrever; (v) fazer uso dos aplicativos *WhatsApp* e *Zoom* ou *Google Meet*; (vi) ter acesso à internet; e (vii) estar disposto(a) a ser randomizado(a). Já os critérios de exclusão foram: (i) menos de seis meses de trabalho no atual emprego; (ii) uso de drogas moduladoras da atividade do Sistema Nervoso Central; (iii) estar em acompanhamento psicológico durante o período da intervenção; e (iv) ter adotado práticas de *mindfulness* nos últimos seis meses.

Os participantes foram distribuídos aleatoriamente em dois grupos:

- **Grupo A:** recebeu a intervenção ativa com práticas de *mindfulness*, gravações de áudio e cartilhas sobre a temática (Turma 1);
- **Grupo B:** grupo controle de lista de espera (Turma 2).

Recrutamento

Realizou-se uma palestra *online* com a pesquisadora e com um instrutor certificado em *mindfulness* voltada aos funcionários da empresa selecionada para a pesquisa, em que se destacou a importância das emoções e do bem-estar no ambiente laboral. Ao final, foi lançado o convite acerca do curso que seria promovido de forma voluntária e gratuita, sem qualquer prejuízo por eventual desistência em seu andamento, e cujo propósito era auxiliar na regulação emocional, atenção plena e bem-estar no ambiente laboral.

Nesse mesmo dia, iniciaram-se a divulgação e o recrutamento. Os convites foram enviados por diversos meios de comunicação na empresa selecionada no formato de arquivo digital PDF (APÊNDICE E) e por meio de um vídeo de apresentação que explicava como se daria o desenvolvimento de todo o protocolo e das práticas realizadas (https://youtu.be/c_ixoj6Yujs).

Após esse momento, foi enviado um *link* (<https://forms.gle/FJFwNSkj4Hc5rzHu9>) que direcionava os participantes a um formulário de interesse no curso com perguntas que norteavam os pesquisadores na futura seleção de quem tomaria parte do estudo com base nos critérios de elegibilidade definidos. Foram coletadas informações pessoais (nome completo, telefone e *e-mail*) com o objetivo de possibilitar que a pesquisadora entrasse em contato com o candidato a participante.

No total, 397 pessoas foram recrutadas, e, posteriormente, realizado contato para o envolvimento na intervenção. Elas foram convidadas a preencher o segundo formulário que tinha a finalidade de inscrever os participantes, selecionar aqueles que atendiam aos critérios de elegibilidade e alocá-los no grupo controle ou experimental de acordo com o sorteio da amostra e posterior balanceamento dos grupos. No total, chegou-se a 209 pessoas inscritas.

Antes de concluírem o preenchimento do formulário, foi-lhes solicitado que assinassem eletronicamente o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), a fim de fornecer seu consentimento de participação no estudo.

O formulário de inscrição também teve como objetivo colher informações relativas ao momento de pré-intervenção da pesquisa. Portanto, aqueles que aceitaram os termos do TCLE já poderiam responder os cinco questionários de pré-intervenção.

A partir da coleta do formulário de inscrição, antes de randomizar e balancear a amostra foram excluídas 97 pessoas que não se encaixavam nos critérios de elegibilidade do projeto de pesquisa. Portanto, dos 209 inscritos, chegou-se a um total de 112 participantes (n=112), ou seja, uma perda de 97 indivíduos (46,4%), entre os não elegíveis. Na sequência, foram randomizados 112 participantes e alocados em uma proporção 1:1, com 56 em cada grupo.

Porém, antes do início do processo de intervenção duas pessoas desistiram de integrar a intervenção, saindo dos grupos que haviam sido inicialmente alocados (gesto conhecido como *dropout*).

É válido ressaltar que se utilizou a ferramenta do *Google Forms* para a formulação desses questionários (interesse no curso e inscrição no curso). Os *links* citados acima são meras cópias dos formulários aplicados na pesquisa, para fins de visualização de como foram elaborados.

Todo o material enviado no momento de recrutamento, seja pelo vídeo de convite, seja pelo conteúdo em PDF, explicou detalhadamente como a pesquisa se desenvolveria, bem como a necessidade de que os participantes preenchessem adequadamente o TCLE e os questionários no momento pré-intervenção, pós-intervenção e *follow-up*.

Randomização e balanceamento

Após a coleta dos dados iniciais, realizou-se o balanceamento da amostra no intuito de manter a proporção e a uniformidade entre os participantes. Por se tratar de um estudo randomizado, as pessoas foram distribuídas aleatoriamente utilizando-se o programa de randomização *online* (www.random.org). Criaram-se dois grupos: grupo experimental e grupo controle. Balanceou-se a amostra em cada um na proporção 1:1 para as seguintes variáveis: (1) gênero; (2) idade; (3) níveis de ansiedade, depressão e estresse; e (4) domínio psicológico de qualidade de vida. Embora inicialmente tenha se objetivado a proporcionalidade entre os grupos, isso não se concretizou devido ao *dropout* de dois participantes antes de se iniciar a intervenção; assim, houve uma diferença mínima de integrantes para cada grupo (A e B).

Ressalta-se que para fazer o balanceamento foram calculados testes t de *Student* comparando-se as médias das variáveis (1) gênero, (2) idade, (3) ansiedade, depressão e estresse e (4) domínio psicológico da escala de qualidade de vida entre os participantes alocados aleatoriamente nos dois grupos (grupo intervenção e grupo controle). O teste t foi repetido após as duas desistências para verificar a permanência do balanceamento da amostra.

Dessa maneira, foram observados 54 (49,1%) participantes do grupo A, e 56 (50,9%) do grupo B. Os testes t indicam que os resultados apresentaram valores não significativos ($p > 0,05$) para todas as variáveis entre os grupos controle e experimental: (1) sexo ($t = - 0,330$; $p > 0,05$); (2) idade ($t = 0,924$; $p > 0,05$); (3) níveis de ansiedade ($t = 0,331$; $p > 0,05$), depressão ($t = - 0,275$; $p > 0,05$) e estresse ($t = - 0,184$; $p > 0,05$); e (4) domínio psicológico de qualidade de vida ($t = - 0,767$; $p > 0,05$).

Isso significa que não foram encontradas diferenças relevantes entre os resultados das médias de todos os fatores supracitados, indicando que os grupos estão alocados de forma homogênea em relação a eles. Em outras palavras, cada grupo contém aproximadamente a mesma faixa etária e a mesma distribuição de pessoas do sexo masculino e feminino, bem como os mesmos níveis de depressão, estresse, ansiedade e de qualidade de vida psicológica entre os participantes de cada grupo.

A Tabela 1 descreve detalhadamente o balanceamento realizado.

Tabela 1. Comparação do balanceamento da amostra por gênero, idade, níveis de ansiedade, depressão e estresse e domínio psicológico de qualidade de vida entre os participantes de cada grupo

Variável	Grupo	Média (M)	Desvio Padrão (DP)	Teste-t ¹	P
Idade	Intervenção (N = 54)	28,24	8,58	0,924	0,358
	Controle (N = 56)	26,86	7,07		
Sexo ²	Intervenção (N = 54)	1,69	0,47	-0,330	0,742
	Controle (N = 56)	1,71	0,46		
Ansiedade	Intervenção (N = 54)	7,18	5,69	0,331	0,742
	Controle (N = 56)	6,82	5,84		
Depressão	Intervenção (N = 54)	7,44	5,58	-0,275	0,784
	Controle (N = 56)	7,73	5,37		
Estresse	Intervenção (N = 54)	8,96	4,82	-0,184	0,854
	Controle (N = 56)	9,14	5,41		
Domínio psicológico	Intervenção (N = 54)	3,20	0,86	-0,767	0,445
	Controle (N = 56)	3,33	0,83		

Nota: ¹ O teste F de Levene não foi significativo ($p > 0,05$) para todas as variáveis, o que sugere aceitar a hipótese de assumir a homogeneidade das variâncias; Teste-T assumindo a igualdade das variâncias.

² valores aplicados: 1 = Masculino; 2 = Feminino.

Fonte: Elaboração própria.

O aplicativo *WhatsApp* foi o principal meio de comunicação com os participantes. Inicialmente, dois grupos foram criados: “Turma 1”, referente aos participantes randomizados para o grupo intervenção (Grupo A); e “Turma 2”, referente aos participantes randomizados para o grupo controle de lista de espera (Grupo B). Toda a comunicação entre os pesquisadores e os integrantes do estudo, bem como todo o envio de material (vídeos, cartilhas, gravações e formulários (pós e *follow-up*), ocorreu por meio desses grupos.

Para não haver interação dos participantes entre si e também para evitar, por meio das conversas, que materiais importantes se dissipassem e viessem a comprometer a pesquisa, ambos os grupos de *WhatsApp* foram restritos apenas aos comentários dos administradores deles, ou seja, dos pesquisadores.

O Quadro 1 apresenta um resumo com todas as etapas que compõem a pesquisa.

Quadro 1. Sequência e descrição das fases da pesquisa

Fases da pesquisa	Descrição
Recrutamento	Construção de um formulário de interesse com o objetivo de recrutar os funcionários interessados em tomar parte da intervenção. Foram recrutadas 397 pessoas e feito contato para a participação da intervenção.
Critérios de elegibilidade	Os participantes foram convidados para o formulário de inscrição com o objetivo de: (1) preencher o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE); (2) fornecer informações sociodemográficas a fim de se aplicarem os critérios de elegibilidade (inclusão e exclusão) e, na sequência, serem feitas a randomização, a alocação e o balanceamento da amostra; e (3) responder aos questionários de pré-intervenção. 209 participantes preencheram o formulário de inscrição contendo TCLE, o questionário sociodemográfico e os instrumentos de pesquisa (pré-intervenção). Desse total, 97 foram excluídos da amostra pelos critérios de elegibilidade da pesquisa, permanecendo 112 pessoas nessa fase.
Randomização, alocação e balanceamento	Após aplicar os critérios de elegibilidade, foi realizado o sorteio a fim de alocar, na proporção 1:1, os participantes em cada grupo de pesquisa. Cinquenta e seis foram alocados no grupo experimental, e 56 no grupo controle por lista de espera. Para fazer o balanceamento da amostra entre os participantes de ambos os grupos, foram calculados testes t de <i>Student</i> comparando-se as médias das variáveis (1) idade, (2) sexo, (3) depressão, (4) ansiedade, (5) estresse e (6) domínio psicológico da escala de qualidade de vida.
Intervenção	Os 112 participantes randomizados e alocados foram convidados a integrar a intervenção, porém dois desistiram., caracterizando duas desistências nesta fase da pesquisa. Portanto, 110 pessoas participaram do início da intervenção, dos quais 54 (49,1%) do grupo intervenção e 56 (50,9%) do grupo controle por lista de espera.
Pós-intervenção	Após finalizar a intervenção, os 110 participantes foram convidados a responder os mesmos instrumentos preenchidos antes de ela ocorrer. Desse total, apenas 50 (45,4%) cumpriram a atividade – 19 (38%) pertenciam ao grupo experimental e 31 (62%) ao grupo controle.
<i>Follow-up</i>	Após o período de um mês da intervenção, as pessoas foram submetidas mais uma vez à aplicação dos instrumentos de pesquisa. Dentre os 110 voluntários, apenas 29 (26,4%) aceitaram participar dessa fase – 13 (44,8%) eram do grupo intervenção e 16 (55,2%) do grupo controle.

Análise por intenção de tratar	A fim de aumentar o rigor da análise e cumprir os objetivos do CONSORT foi realizada análise por intenção de tratar do tipo <i>care forward</i> , considerando a amostra total de 110 participantes.
--------------------------------	--

Fonte: Elaboração própria.

Atrito e aderência

Para tornar a análise mais rigorosa e também cumprir os critérios de pesquisa levantados na metodologia de acordo com o CONSORT, buscou-se verificar atrito dos participantes que aceitaram ser acompanhados durante a intervenção ou lista de espera.

Inicialmente, o atrito era considerado quando a pessoa deixava de assistir a um vídeo ao longo de toda a intervenção. Para tanto, semanalmente era enviado um *link* (<https://forms.gle/fxJJsybqHej14Ngu5>) referente ao que se denominou “enquete semanal”, também desenvolvida no *Google Forms*, para que o participante pudesse preenchê-la após assistir aos conteúdos e para que os pesquisadores tivessem condições de perceber se o atrito seria reconhecido ou não posteriormente.

Nesse formulário, havia perguntas breves que requeriam respostas curtas. Por meio delas era possível constatar se o participante assistiu ao vídeo ou não, tais como: “Você assistiu ao vídeo esta semana?”; “Você gostou da prática de *mindfulness* desta semana?”; “O que você achou da cartilha com conteúdo voltado para *mindfulness* desta semana?”; “Você leu a cartilha desta semana?”; e “Você gostou da cartilha desta semana?”. A enquete também possibilitou que as pessoas pudessem incluir dúvidas, comentários e sugestões.

Ao todo, 25 pessoas responderam a pelo menos uma enquete de acompanhamento semanal durante o momento da intervenção. Após se aplicarem os mesmos critérios de elegibilidade acima, restaram apenas 16 casos a serem investigados quanto ao atrito, e destes, somente 5 participantes responderam a todas as quatro enquetes semanais. A partir dessa lista de acompanhamento, optou-se por não considerar atrito na amostra e tratar a baixa aderência em preencher as enquetes de acompanhamento como uma variável interveniente na pesquisa.

Para aumentar a aderência dos participantes ao estudo, eram enviadas mensagens periódicas no *WhatsApp* para ambos os grupos, a fim de manter contato e evitar a evasão. Mesmo diante desse esforço, observou-se que a amostra apresentou pouca aderência em responder aos instrumentos e questionários, havendo pouco controle sobre quem de fato estava assistindo a todos os vídeos e fazendo todas as atividades propostas na intervenção.

A Figura 1 apresenta um fluxograma com as etapas de seleção das amostras em cada momento do estudo.

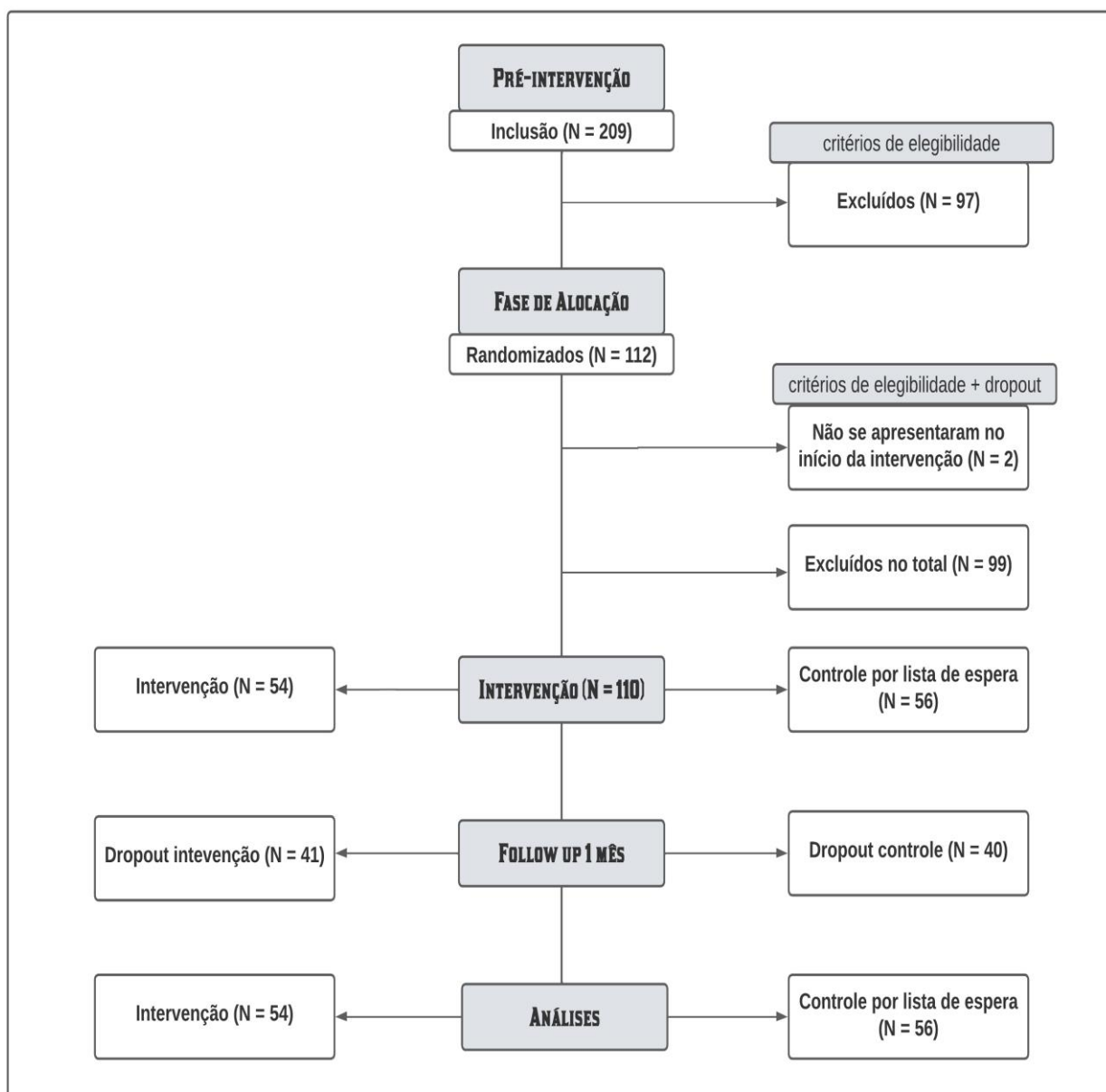


Figura 1. Fluxograma com base no modelo CONSORT

Fonte: Elaboração própria.

Análise descritiva

Participaram da amostra pessoas com idade entre 19 e 51 anos ($M = 27,54$; $DP = 7,85$) que trabalham em uma companhia de *telemarketing*. A maioria era composta por pessoas do sexo feminino ($N = 77$; 70%), solteiras ($N = 67$; 60,9%) e com ensino superior incompleto ($N = 48$; 43,6%). A carga horária de trabalho médio foi de seis horas por dia ($DP = 1,05$), e cerca de 69% da amostra ($N = 76$) não tinham filhos.

O Quadro 2 apresenta a seguir as características sociodemográficas da amostra por grupo.

Quadro 2. Análise descritiva das características sociodemográficas da amostra por grupo

Características sociodemográficas	Grupo A (n = 54)	Grupo B (n = 56)	Total (n = 110)
Sexo			
Masculino	17 (15,5%)	16 (14,5%)	33 (30%)
Feminino	37 (33,6%)	40 (36,4%)	77 (70%)
Total	54 (49,1%)	56 (50,9%)	110 (100%)
Estado civil			
Solteiro	30 (27,3%)	37 (33,6%)	67 (60,9%)
Casado / união estável	16 (14,5%)	17 (15,5%)	33 (30%)
Separado / divorciado	3 (2,7%)	1 (0,9%)	4 (3,6%)
Outro	5 (4,5%)	1 (0,9%)	6 (5,5%)
Total	54 (49,1%)	56 (50,9%)	110 (100%)
Escolaridade			
Ensino médio completo	22 (20%)	22 (20%)	44 (40%)
Ensino superior incompleto	24 (21,8%)	24 (21,8%)	48 (43,6%)
Ensino superior completo	8 (7,3%)	10 (9,1%)	18 (16,4%)
Total	54 (49,1%)	56 (50,9%)	110 (100%)
Filhos			
Sim	17 (15,5%)	17 (15,5%)	34 (30,9%)
Não	37 (33,6%)	39 (35,5%)	76 (69,1%)
Total	54 (49,1%)	56 (50,9%)	110 (100%)

Fonte: Elaboração própria.

Análise por intenção de tratar

A análise por intenção de tratar – do inglês *intention to treat* (ITT) – se aplica a ensaios clínicos randomizados com dois ou mais grupos, de modo que preservem a distribuição aleatória e minimizem erros sistemáticos. Consiste em incluir todas as pessoas nos grupos em que foram inicialmente alocadas, independentemente da adesão ou do que ocorrer com cada uma delas ao longo do estudo (Detry & Lewis, 2014).

Sabe-se que inevitavelmente, em virtude do número de desistências, há uma quantidade menor de participantes no final do estudo do que no início. Nesse caso, aqueles que tenham concluído ou não o estudo, ou simplesmente abandonado, ainda assim são considerados na análise. Essa configuração melhora a validade interna da pesquisa, pois o tamanho da amostra não é reduzido, e o poder estatístico, mantido (Gupta, 2011).

Com a ITT, os resultados são analisados com base na conduta designada para o grupo ao qual o indivíduo foi inicialmente alocado pela randomização, independentemente de o

sujeito ter seguido ou não com ela. Dessa maneira, nos casos em que a conduta não foi seguida ou simplesmente foi suspensa pelo pesquisador, os participantes continuarão integrando o grupo original (Detry & Lewis, 2014).

Alguns estudos clínicos randomizados informam que na situação de participantes não aderentes serem excluídos da análise pelo pesquisador contribui-se para a destruição da comparação proporcionada pela randomização. Logo, uma vez que se atribuem todos os participantes aos grupos originalmente alocados, entende-se que o efeito eventualmente observado deriva, de fato, do tratamento designado (Chalmers et al., 2023).

Destarte, no que diz respeito ao presente estudo, para realizar a análise por intenção de tratar foram consideradas as 110 pessoas que responderam e estavam elegíveis para participar da pesquisa no momento da pré-intervenção. Todavia, é de bom alvitre registrar que, após passarem pelo processo completo de coleta dos dados e intervenção, apenas 26 (23,6%) voluntários cumpriram todas as etapas da intervenção (pré, pós e *follow-up*). Todos os 110 participantes responderam ao momento pré-intervenção (100%), 50 (45,4%), ao pós-intervenção, e apenas 29 (26,4%), ao *follow-up*. A Tabela 2 mostra a frequência de aderência de participação dos grupos nos três momentos (pré, pós e *follow-up*).

Tabela 2. Frequência de aderência de participação dos grupos na pré-intervenção, pós-intervenção e *follow-up* antes de realizar a análise de intenção por tratar

	Pré-intervenção	Pós-intervenção	<i>Follow-up</i>
Grupo 1	54 (49,1%)	19 (38%)	13 (44,8%)
Grupo 2	56 (50,9%)	31 (62%)	16 (55,2%)
Total	110 (100%)	50 (45,4%)	29 (26,4%)

Fonte: Elaboração própria.

Procedimento de coleta de dados

Após a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) do Centro de Ciências da Saúde (CCS), o estudo foi protocolado no Registro Brasileiro de Ensaio Clínicos (ReBEC) e Clinical Trials. Os dados foram coletados em ambiente virtual por meio de questionários aplicados no momento pré e pós-intervenção, bem como no *follow-up*. Toda a amostra, em momento prévio, assinou o TCLE, também disponibilizado em ambiente virtual pela ferramenta *Google Forms*.

O TCLE continha todas as informações relevantes referentes à pesquisa, tais como nomes dos pesquisadores responsáveis, objetivos a serem cumpridos com o estudo, anonimato dos participantes, interrupção da participação a qualquer tempo caso houvesse algum dano ou constrangimento, sigilo das informações, benefícios proporcionados e outros dados considerados substanciais ao conhecimento dos envolvidos.

Os questionários eram autoaplicáveis e tinham uma duração de aproximadamente 30 minutos. O sigilo das informações referentes à identidade dos participantes também foi completamente resguardado. Os instrumentos selecionados foram aplicados primeiramente no momento pré-intervenção para que pudessem ser registrados os escores de estresse, ansiedade, depressão, QVT e autocompaixão dos participantes.

Para o grupo experimental (Turma 1/Grupo A) foi realizada a intervenção ao longo de quatro semanas. Em cada uma delas eram enviados, via *WhatsApp*, um vídeo inédito de *mindfulness* gravado por um instrutor certificado, com duração média de 20 minutos, um áudio chamado “Recarregando as energias”, para ser escutado a qualquer momento do dia, com o propósito de auxiliar um estado maior de atenção plena e bem-estar. Soma-se a esses materiais uma cartilha sobre um conteúdo mais teórico a respeito da temática de *mindfulness*.

O início da intervenção com a Turma 1 (Grupo A) se deu no dia 8/11/2021, com o envio da primeira remessa de vídeo, áudio e cartilha. Ao longo da mesma semana, foi enviado o formulário da enquete semanal para se verificar, posteriormente, a adesão dos participantes às práticas propostas. Esse mesmo procedimento se repetiu nas três semanas seguintes, e o último envio dos três materiais ocorreu no dia 29/11/2021. Em seguida, foi enviado o formulário referente à etapa da pós-intervenção, com todos os instrumentos aplicados na pré-intervenção.

Por derradeiro, na etapa final, referente ao *follow-up*, foi enviado o último questionário também contendo todos os instrumentos aplicados anteriormente. O *follow-up* ocorreu após quatro semanas do término da intervenção, momento em que os instrumentos foram novamente reaplicados para se checar a manutenção ou não dos resultados alcançados com a intervenção proposta.

Durante a intervenção com a Turma 1 (Grupo A), a Turma 2 (Grupo B) ficou em estado de espera. Quando os participantes da Turma 2 foram randomizados e inseridos no grupo do *WhatsApp*, os pesquisadores informaram que o curso teria início apenas em janeiro/2022. No mesmo dia que foi enviado o questionário de pós-intervenção e *follow-up* para a Turma 1, foi também enviado para o grupo do *Whatsapp* da Turma 2.

Após todos esses procedimentos, quando os componentes da Turma 1 (Grupo A) e os da Turma 2 (Grupo B) responderam a todos os questionários de pré e pós-intervenção e *follow-*

up, iniciou-se o curso para os participantes da Turma 2 (Grupo B). O mesmo protocolo realizado com a Turma 1 (Grupo A) foi reaplicado, ou seja, envio de vídeos, áudios, cartilhas e enquetes ao longo de quatro semanas consecutivas.

Ao final do trabalho, integrantes do grupo experimental e do grupo controle de lista de espera receberam um certificado de participação emitido pela Universidade Federal da Paraíba.

Procedimento de análise dos dados

Foi utilizado o teste de ANOVA de medidas repetidas, cujo propósito é medir um grupo de participantes em todas as suas condições. Do mesmo modo, ele também permite testar todos os participantes, possibilitando que o resultado global de cada um possa ser comparado com os escores globais dos demais (Dancey & Reidy, 2006).

Os resultados dos questionários foram analisados por meio do *software Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* versão 25.0, considerando-se um nível de significância $p < 0,05$, utilizando-se da estatística descritiva (tais como frequência, percentual, médias e desvios-padrão) e inferencial (como teste de correlação e comparação de médias).

Aspectos éticos

O desenvolvimento da presente pesquisa seguiu rigorosamente todas as exigências preconizadas pela Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) do Ministério da Saúde, especialmente aquelas contidas nos itens IV.3 e IV.5, referentes às pesquisas envolvendo seres humanos. Ressalta-se, oportunamente, que o sigilo das informações pertinentes à identidade dos participantes também foi resguardado, haja vista que os instrumentos, ao serem disponibilizados no *Google Forms*, não continham perguntas que possibilitassem a identificação da amostra.

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa do CCS/UFPB (CAAE nº 44128721.4.0000.5188) em agosto de 2021, com confirmação emitida pelo parecer nº 4.618.443. O ReBEC foi aprovado em setembro de 2021.

RESULTADOS

A análise de variância de medidas repetidas foi conduzida para investigar os efeitos das intervenções *online* de *mindfulness* nos níveis de estresse e qualidade de vida dos operadores de *telemarketing*. Foram avaliados dois grupos (intervenção e controle) em três momentos distintos: pré-intervenção, pós-intervenção e *follow-up*. A análise focou identificar efeitos

principais (tempo e grupo) e interações (tempo x grupo). A Tabela 3 apresenta as estatísticas descritivas, com média e desvio-padrão (estresse e qualidade de vida).

Tabela 3. Resultados descritivos (médias e desvios-padrão) dos níveis de estresse e qualidade de vida por grupo e momento

Variável	Grupo intervenção	Grupo controle
Estresse		
Pré-intervenção	8,96 (4,82)	9,14 (5,41)
Pós-intervenção	7,85 (4,22)	8,95 (5,01)
<i>Follow-up</i>	7,62 (4,10)	8,75 (4,85)
Qualidade de vida		
Pré-intervenção	3,20 (0,86)	3,33 (0,83)
Pós-intervenção	3,35 (0,92)	3,31 (0,89)
<i>Follow-up</i>	3,42 (0,94)	3,34 (0,90)

Fonte: Elaboração própria.

Os dados sugerem uma leve redução nos níveis de estresse e um aumento discreto na qualidade de vida no grupo intervenção, especialmente no *follow-up*, embora os valores não tenham alcançado significância estatística.

Foi realizada um ANOVA de medidas repetidas para avaliar o nível de estresse e qualidade de vida, eleitas as variáveis dependentes, em três momentos distintos, quais sejam, pré-intervenção, pós-intervenção e *follow-up* em 110 participantes.

No momento anterior à realização da ANOVA, foram feitos dois testes de normalidade – Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk –, que revelaram que a normalidade dos dados foi prejudicada em algumas das condições analisadas (com $p < 0,05$). Assim, considerou-se a necessidade de correção, empregando-se a raiz quadrada, frequentemente utilizada para reduzir a dispersão dos dados e suavizar os efeitos de valores muito extremos, facilitando assim a aplicação posterior do método paramétrico da ANOVA de medidas repetidas.

Com vistas a verificar a variância das diferenças entre as observações em momentos diferentes, a esfericidade foi avaliada mediante o uso do teste de Mauchly, que foi significativo ($W = 0,676$, $\chi^2(2) = 41,828$, $p < 0,001$), indicando que a suposição de esfericidade foi violada. Para que os resultados da ANOVA não sejam tendenciosos, realizou-se um teste de correção Greenhouse-Geisser ($\epsilon = 0,756$), a fim de tornar os resultados mais confiáveis.

O efeito do tempo ANOVA de medidas repetidas apontou os seguintes resultados:

Efeito principal de tempo: não foi observada significância estatística para o efeito principal de tempo nos níveis de estresse ($F(1,51, 163,20) = 0,985$, $p = 0,375$) e de qualidade

de vida ($F(1,51, 163,20) = 1,008, p = 0,366$), indicando que tais níveis não variaram de forma significativa ao longo do tempo.

Efeito principal de grupo: não foram identificadas diferenças significativas entre os grupos para estresse ($F(1, 108) = 0,204, p = 0,653$) e qualidade de vida ($p > 0,05$), ou seja, a variável grupo não influenciou significativamente os níveis de estresse ou de qualidade de vida dos participantes. Logo, é possível que as diferenças individuais ou outras variáveis externas tenham desempenhado um papel até mais relevante do que propriamente a categorização dos participantes em grupos distintos.

Interação tempo x grupo: verificou-se que também não foi significativa para ambas as variáveis ($p > 0,05$), ou seja, qualquer variação que possa ter ocorrido ao longo do tempo pode ter se dado de forma semelhante para ambos os grupos.

Ressalta-se que foi realizado o teste de Bonferroni (*post hoc*), o qual não encontrou comparações significativas entre os diferentes grupos ou momentos. Isso reforça a ideia de que não houve mudanças relevantes nos níveis de estresse e de qualidade de vida entre os grupos ao longo do tempo.

Apesar da ausência de significância estatística, os valores descritivos indicam tendência de redução do estresse no momento pré (2,83) para o pós (2,73) e aumento da qualidade de vida no momento pré (1,79), pós (1,80) e *follow-up* (1,81) no grupo intervenção ao longo do tempo. Contudo, como essas mudanças não foram estatisticamente significativas, não podem ser vistas como conclusivas. A Figura 2 mostra os resultados para facilitar a visualização das tendências.

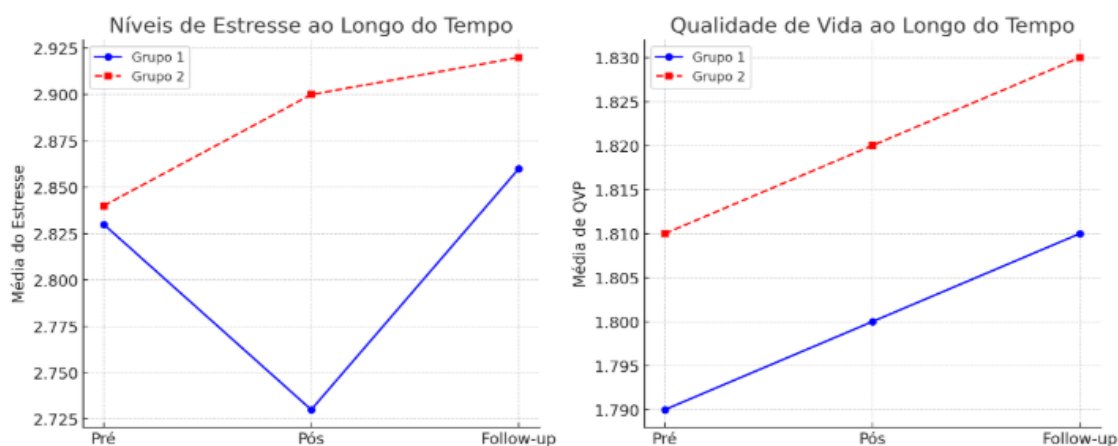


Figura 2. Tendências nos níveis de estresse e qualidade de vida ao longo do tempo

Fonte: Elaboração própria.

Embora não estatisticamente significativos, os resultados do presente estudo oferecem *insights* importantes para a aplicação de intervenções *online* de *mindfulness* no contexto

organizacional. Eles sugerem que as práticas podem favorecer a melhora dos níveis de estresse e qualidade de vida, ainda que as mudanças observadas sejam sutis.

Trabalhos anteriores destacam que intervenções breves de *mindfulness* frequentemente apresentam desafios para produzir efeitos significativos, principalmente em ambientes de alta demanda emocional, como é o caso de *call centers* (Sharma & Rush, 2021). Além disso, a falta de supervisão presencial e a baixa adesão às práticas podem limitar os efeitos esperados (Hofmann et al., 2017).

Um fator importante a ser levado em conta é a amostra reduzida nas fases de pós-intervenção e *follow-up*. Apenas 26,4% dos participantes completaram todas as etapas, comprometendo o poder estatístico do estudo e possivelmente mascarando efeitos significativos.

DISCUSSÃO

O presente estudo não apontou diferenças estatisticamente significativas nos níveis de estresse e qualidade de vida entre os grupos de intervenção e controle. No entanto, os dados descritivos indicaram uma tendência de redução do estresse e aumento da qualidade de vida no grupo que participou das intervenções de *mindfulness*. Tal tendência é consistente com estudos recentes que exploram os efeitos de práticas *online* de *mindfulness* em contextos de alta demanda emocional, como o ambiente de trabalho de operadores de *telemarketing*.

Conforme sublinham Sharma e Rush (2021), práticas de *mindfulness* baseadas em evidências apresentam potencial para reduzir o estresse, mas sua eficácia pode ser limitada pela baixa adesão dos participantes e curta duração das intervenções, entre outros fatores. Os resultados obtidos no presente estudo corroboram esses achados, sugerindo que as intervenções de curta duração podem não ser suficientes para promover mudanças significativas nos níveis de estresse e qualidade de vida. Ademais, a baixa adesão observada entre os participantes também pode ter contribuído para a ausência de significância estatística nos resultados.

Pesquisas recentes destacam que a eficácia das intervenções de *mindfulness* é diretamente influenciada pelo nível de engajamento dos participantes (Andersson et al., 2019). Nesse contexto, estratégias que promovam maior adesão, como lembretes regulares, acompanhamento personalizado e incentivos, podem potencializar os resultados. Além disso, trabalhos como o de Creswell (2017) indicam que a duração das intervenções é um fator determinante e que programas mais longos tendem a gerar benefícios mais substanciais e duradouros.

No presente estudo, a baixa adesão – apenas 26,4% dos participantes completaram todas as etapas da pesquisa – foi identificada como uma limitação crítica. Essa limitação é consistente com a literatura, que aponta que as intervenções *online* frequentemente enfrentam desafios relacionados à participação ativa dos indivíduos (Visted et al., 2018). Em populações de alta pressão laboral, como operadores de *telemarketing*, isso pode ser agravado devido à sobrecarga emocional e à falta de tempo para a prática regular.

Estudos recentes têm explorado a importância de intervenções mais intensivas e com maior suporte presencial. Por exemplo, a pesquisa de Goldberg et al. (2018) demonstrou que programas de *mindfulness* com duração média de 8 semanas e suporte ativo por instrutores certificados resultaram em reduções significativas nos níveis de estresse e melhora na qualidade de vida dos participantes. Embora o formato *online* tenha vantagens em termos de acessibilidade, custo e escalabilidade, ele pode não ser tão eficaz quanto as intervenções presenciais para determinados públicos.

Outro ponto relevante é a necessidade de considerar variáveis contextuais e individuais ao se implementarem práticas de *mindfulness* no ambiente de trabalho. Fatores como suporte organizacional, cultura empresarial e características sociodemográficas dos participantes podem influenciar significativamente a eficácia das intervenções (Knudsen et al, 2024). Portanto, futuras pesquisas poderiam adotar uma abordagem personalizada, adaptando os conteúdos e métodos das intervenções às necessidades específicas dos indivíduos e das organizações.

CONCLUSÃO E SUGESTÕES FUTURAS

Este estudo apresenta algumas limitações que devem ser reconhecidas, pois podem ter interferido na interpretação dos resultados e na generalização das conclusões. Em primeiro lugar, destaca-se a baixa adesão dos participantes às práticas de *mindfulness* e ao preenchimento dos questionários. A aderência insuficiente pode ter comprometido a eficácia da intervenção, pois, em programas de *mindfulness*, a regularidade e o envolvimento ativo dos participantes são essenciais para que se obtenham os benefícios esperados, como redução do estresse e melhoria do bem-estar geral.

Quando a adesão não é adequada, é possível que os efeitos da intervenção não sejam suficientemente expressivos ou que os dados coletados não reflitam com precisão a experiência dos participantes ao longo do estudo. Além disso, o não preenchimento completo dos questionários por parte de alguns participantes resultou em lacunas nos dados, o que pode ter prejudicado a análise precisa dos desfechos.

Outro fator que limita a generalização dos resultados é o tamanho reduzido da amostra, especialmente no *follow-up*. O número de participantes diminuiu ao longo do estudo, comprometendo a robustez estatística da análise dos efeitos em longo prazo. Uma amostra pequena aumenta o risco de erro tipo II, ou seja, a possibilidade de não detectar um efeito real quando ele existe. Isso pode ter dificultado a identificação de mudanças significativas nos desfechos ao longo do tempo. Vale lembrar ainda que amostras pequenas tendem a ser menos representativas da população em geral, o que limita a capacidade de extrapolar os resultados para grupos maiores ou mais diversos. Portanto, a redução no contingente de participantes no *follow-up* comprometeu a validade externa do estudo.

Finalmente, a duração da intervenção foi outro fator limitante. Com apenas quatro semanas de prática de *mindfulness*, pode-se considerar que o período foi relativamente curto para gerar mudanças significativas em desfechos complexos, como estresse e qualidade de vida. A literatura científica sugere que é preciso que as intervenções sejam mais longas para que os benefícios de *mindfulness* se consolidem e se tornem mais evidentes. Soma-se a isso o fato de que mudanças em aspectos como estresse e qualidade de vida geralmente ocorrem de modo gradual, e um tempo mais prolongado de prática pode ser necessário para observar transformações significativas nessas áreas.

Essas limitações devem ser cuidadosamente consideradas ao interpretar os achados deste estudo. Pesquisas futuras podem aumentar a duração da intervenção, trabalhar na melhoria da adesão dos participantes e ampliar a amostra, a fim de superar essas restrições e fornecer uma análise mais precisa e generalizável dos efeitos das práticas de *mindfulness*.

Apesar das limitações identificadas, o estudo reforça a relevância de se explorarem intervenções acessíveis e escaláveis, como as práticas de *mindfulness online*, no contexto organizacional. Essas abordagens oferecem uma alternativa viável para promover o bem-estar dos colaboradores, especialmente em ambientes nos quais a implementação de programas presenciais pode ser desafiadora devido a custos ou logística. As práticas de *mindfulness online* têm o potencial de atingir um público mais amplo, o que é particularmente importante para corporações com grande número de funcionários ou com equipes dispersas geograficamente.

Para melhorar a compreensão dos efeitos em longo prazo, sugere-se que pesquisas futuras amplifiquem a duração das intervenções. Um período mais extenso de prática poderá permitir a observação de mudanças mais substanciais nos indicadores de bem-estar e saúde mental, além de propiciar a análise da sustentabilidade dos efeitos através do tempo.

Além disso, a adesão dos participantes é uma preocupação recorrente em estudos desse tipo, e para garantir maior comprometimento, é importante implementar estratégias como

lembretes ou acompanhamento personalizado. Isso ajudará a aumentar o engajamento e a eficácia da intervenção.

Por fim, investigar o impacto das práticas de *mindfulness* presenciais comparadas às *online* é uma área promissora, já que as duas modalidades podem ter efeitos diferentes no envolvimento e na percepção dos participantes. Essas abordagens poderiam fornecer uma base sólida para a implementação de programas mais eficazes no futuro.

REFERÊNCIAS

- Andersson, G., Carlbring, P., & Lindefors, N. (2016). *Guided Internet-Based Treatments in Psychiatry*. Springer International Publishing.
- Andersson, G., Carlbring, P., & Titov, N. (2019). Internet interventions for adults with anxiety and mood disorders: A narrative umbrella review of recent meta-analyses. *Canadian Journal of Psychiatry*, *64*(7), 465–470.
- Barros, V. V. de, Kozasa, E. H., Souza, I. C. W. de, & Ronzani, T. M. (2014). Validity evidence of the Brazilian version of the Five Facet Mindfulness Questionnaire (FFMQ). *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, *30*(3), 317–327. <https://doi.org/10.1590/S0102-37722014000300009>
- Carpena, M. X., & Menezes, C. B. (2018). Efeito da meditação focada no estresse e *mindfulness* disposicional em universitários. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, *34*(341). <https://doi.org/10.1590/0102.3772e3441>
- Chalmers, I., Matthews, R., Glasziou, P., Boutron, I., & Armitage, P. (2023). Trial analysis by treatment allocated or by treatment received? Origins of ‘the intention-to-treat principle’ to reduce allocation bias: Part 2. *Journal of the Royal Statistical Society: Series A (Statistics in Society)*, *186*(4), 1153–1174. <https://doi.org/10.1177/01410768231203936>
- Creswell, J. D. (2017). Mindfulness interventions. *Annual Review of Psychology*, *68*, 491–516. [10.1146/annurev-psych-042716-051139](https://doi.org/10.1146/annurev-psych-042716-051139)
- Dane, E., & Brummel, B. (2013) Examining workplace mindfulness and its relations to job performance and turnover intention. *Human Relations*, *67*, 105–128. <https://doi.org/10.1177/0018726713487753>
- Dancey, C. P., & Reidy, J. (2006). *Estatística sem matemática para psicologia: usando SPSS para Windows* (3. ed.). Artmed.

- Detry, M. A., & Lewis, R. J. (2014). The intention-to-treat principle: How to assess the true effect of choosing a medical treatment. *JAMA*, *312*(1), 85–86. <https://doi.org/10.1001/jama.2014.7523>
- Dias, F. M., Santos, J. F. C., Abelha, L., & Lovisi, G. M. (2016). O estresse ocupacional e a síndrome do esgotamento profissional (*burnout*) em trabalhadores da indústria do petróleo: uma revisão sistemática. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, *41*(11). <https://doi.org/10.1590/2317-6369000106715>
- Fernandes, M. (2018). Os efeitos de um programa de *mindfulness* para profissionais de atenção primária à saúde: um estudo antes e depois. [Dissertação de Mestrado]. Universidade de São Paulo.
- Fleck, M. P., Louzada, S., Xavier, M., Chachamovich, E., Vieira, G., Santos, L., & Pinzon, V. (2000). Aplicação da versão em português do instrumento abreviado de avaliação da qualidade de vida “WHOQOL-bref”. *Revista de Saúde Pública*, *34*(2), 178–183. <https://doi.org/10.1590/S0034-89102000000200012>
- Goldberg, S. B., Tucker, R. P., Greene, P. A., Davidson, R. J., Wampold, B. E., Kearney, D. J., & Simpson, T. L. (2018). Mindfulness-based interventions for psychiatric disorders: A systematic review and meta-analysis. *Clinical Psychology Review*, *59*, 52–60. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2017.10.011>
- Gupta, S. K. (2011). Intention-to-treat concept: A review. *Perspectives in Clinical Research*, *2*(3), 109–112. <https://doi.org/10.4103/2229-3485.83221>
- Hofmann, S. G., Sawyer, A. T., Witt, A. A., & Oh, D. (2017). The effect of *mindfulness*-based therapy on anxiety and depression: A meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, *78*(2), 169–183.
- Hülshager, U. R., Alberts, H. J. E. M., Feinholdt, A., & Lang, J.W.B. (2013). Benefits of Mindfulness at Work: The Role of Mindfulness in Emotion Regulation, Emotional Exhaustion, and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, *98*(2), 310–325. <https://doi.org/10.1037/a0031313>
- Kabat-Zinn, J. (2003). *Mindfulness*-based interventions in context: Past, present, and future. *Clinical Psychology: Science and Practice*, *10*(2), 144–156. <https://doi.org/10.1093/clipsy/bpg016>
- Knudsen, R. K., Skovbjerg, S., Pedersen, E. L., Nielsen, C. L., Storkholm, M. H., & Timmermann, C. (2024). Factors affecting implementation of mindfulness in hospital settings: A qualitative meta-synthesis of healthcare professionals' experiences. *BMC Health Services Research*, *23*, 1–14. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09237-3>

- Lovibond, P. F., & Lovibond, S. H. (1995). The structure of negative emotional states: Comparison of the Depression Anxiety Stress Scales (DASS) with the Beck Depression and Anxiety Inventories. *Behaviour Research and Therapy*, 33(3), 335–343. [https://doi.org/10.1016/0005-7967\(94\)00075-U](https://doi.org/10.1016/0005-7967(94)00075-U)
- Markus, P. M. N., & Lisboa, C. S. M. (2015). *Mindfulness* e seus benefícios nas atividades de trabalho e no ambiente organizacional. *EDIPUCRS*, 8(1), 1–15.
- Neff, K. D. (2003). The development and validation of a scale to measure selfcompassion. *Self and Identity*, 2(3), 223–250. <https://doi.org/10.1080/15298860309027>
- Prado, C. E. P. (2016). Estresse ocupacional: causas e consequências. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 14(3), 285–289.
- Schulz, K. F., Altman, D. G., & Moher, D. (2010). CONSORT 2010 Statement: updated guidelines for reporting parallel group randomised trials. *BMC Medicine*, 8(1), 18. <https://doi.org/10.1186/1741-7015-8-18>.
- Sharma, M., & Rush, S. E. (2021). Mindfulness-based stress reduction as a stress management intervention for healthy individuals: A systematic review. *Journal of Evidence-Based Complementary & Alternative Medicine*, 19(4), 271–286.
- Silva, G. N. (2019). (Re)Conhecendo o estresse no trabalho: uma visão crítica. *Revista Interinstitucional de Psicologia*, 12(1), 51–61. <http://dx.doi.org/10.36298/gerais2019120105>
- Singulane, B. A. R., & Sartes, L. M. A. (2017). Aliança terapêutica nas terapias cognitivo-comportamentais por videoconferência: uma revisão da literatura. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 37(3), 784–798. <https://doi.org/10.1590/1982-3703000832016>
- Sturza, J. M., & Marques, A. D. (2017). A importância do trabalho para a consolidação da dignidade do homem: apontamentos sob a perspectiva dos direitos sociais. *Direito, Estado e Sociedade*, (50), 109–125.
- Teixeira, B. F. S. (2022). Stress e *burnout* em operadores de *call center*. [Dissertação de Mestrado]. Instituto Superior Miguel Torga.
- Vignola, R. C., & Tucci, A. M. (2014). Adaptation and validation of the Depression, Anxiety and Stress Scale (DASS) to Brazilian Portuguese. *Journal of Affective Disorders*, 155, 104–109.
- Visted, E., Vøllestad, J., Nielsen, M. B., & Nielsen, G. H. (2018). The impact of mindfulness-based interventions on job burnout: A meta-analysis. *Mindfulness*, 9(2), 324–333.

CAPÍTULO 5 – DISCUSSÃO GERAL

A presente tese teve como objetivo investigar como os efeitos das intervenções baseadas em *mindfulness* podem impactar os níveis de estresse e qualidade de vida no trabalho de operadores de *telemarketing*. Para tanto, três estratégias metodológicas diferentes e complementares foram selecionadas – uma revisão narrativa de literatura, um estudo de mediação e um ensaio clínico randomizado –, possibilitando que a temática fosse explorada sob uma perspectiva teórica, mediacional e empírica, de forma integrada. Os resultados integrados permitem uma compreensão científica ampla pelo potencial de *mindfulness* como ferramenta para promoção da saúde ocupacional.

O uso de intervenções baseadas em práticas de *mindfulness* vem se fortalecendo na literatura como uma eficaz estratégia para a saúde nos ambientes de trabalho, reduzindo sintomas como estresse, ansiedade e até mesmo depressão, ainda que os protocolos realizados se deem na modalidade remota. Trata-se de um potencial mecanismo de promoção de bem-estar entre aqueles que aderem à sua prática (Yang et al., 2023).

A revisão narrativa de literatura evidenciou que a prática de *mindfulness* vem sendo amplamente empregada em diversos contextos organizacionais para fins de redução de estresse e melhora na sensação de bem-estar e qualidade de vida dos colaboradores, incluindo ambientes em que a carga e a demanda emocional são exorbitantes, como o setor de *call center*. Os efeitos positivos são variados, a exemplo de melhor regulação emocional, redução de fadiga, maiores níveis de autocuidado e maior capacidade atencional, entre outros (Grover et al., 2017).

Outro achado relevante, explorado em tópico específico, diz respeito ao uso promissor de *mindfulness* em sua modalidade *online*, a qual vem sendo cada vez mais pesquisada como uma alternativa eficaz, dadas a facilidade logística e a acessibilidade, quando comparada ao programa desenvolvido de forma presencial. Estudos evidenciam eficácia equivalente dos programas remotos e presenciais, sendo aqueles acompanhados de benefícios adicionais como menor custo, maior flexibilidade de horário e maior escalonamento, já que conseguem alcançar um número maior de pessoas (Jayawardene et al., 2017).

Embora as evidências sejam bem encorajadoras no que se refere à prática de *mindfulness* na modalidade remota, a revisão apontou uma lacuna de investigações quanto ao público de operadores de *telemarketing*. Esses profissionais enfrentam constantemente condições adversas inerentes ao seu ambiente de trabalho, como alta rotatividade, muitas exigências emocionais e pressão para o alcance de metas intensas, além de estarem expostos a conflitos estressantes com

os clientes, os quais, na grande maioria das vezes, já estão insatisfeitos com uma situação específica (Charoensukmongkol & Puyod, 2022).

Nessa esteira, outra lacuna observada é a falta de pesquisas empíricas com uma população brasileira de operadores de *telemarketing* que tenha se submetido a uma intervenção clínica de uso de *mindfulness* para a redução de estresse. O que ficou evidenciado foi que os estudos se restringem a outros grupos, a exemplo dos profissionais de saúde ou estudantes, daí a importância de trabalhos que levem em conta as peculiaridades desse setor, adaptando a intervenção à sua realidade laboral.

O estudo de mediação, por sua vez, revelou que o traço de *mindfulness* consegue desempenhar um papel mediador significativo na relação entre bem-estar psicológico e estresse em profissionais de *telemarketing*. Os achados revelaram que uma boa qualidade de vida psicológica tem relação com níveis altos de atenção plena e, conseqüentemente, vinculada a uma redução dos níveis de estresse.

Essas descobertas estão corroborando evidências prévias na literatura que destacaram a atenção plena como um recurso interno capaz de regular emoções em situações difíceis. Dito de outro modo, as intervenções baseadas em *mindfulness* têm potencial para promoção de bem-estar, ainda que em ambientes ocupacionais conturbados (Guendelman et al., 2017; Mesmer-Magnus et al., 2017).

Quanto ao terceiro e último estudo, o ensaio clínico randomizado, percebeu-se que não houve uma diferença estatisticamente significativa entre o grupo experimental e o grupo controle, embora tenha sido notada uma tendência de redução de estresse e aumento da qualidade de vida no grupo experimental ao longo do tempo. Diversos desafios foram encontrados na execução desse estudo, como baixa adesão dos participantes – que pode ter fragilizado a intervenção e reduzido seu poder estatístico – e curta duração da intervenção. Nessa esteira, pesquisas sugerem ampliar a duração das intervenções e explorar modalidades extras, como a modalidade síncrona ou híbrida (Lomas et al., 2019).

A integração desses três estudos permitiu uma visão mais amplificada e multifacetada acerca dos efeitos das intervenções baseadas em *mindfulness* para fins de redução de estresse e melhora na QVT dos operadores de *telemarketing*, promovendo saúde e bem-estar nos ambientes organizacionais. Além disso, os resultados alcançados indicam a importância dos fatores contextuais relacionados, como apoio da organização, engajamento e adesão às práticas (Allen et al., 2015).

CAPÍTULO 6 – CONCLUSÕES

Esta tese teve como objetivo maior investigar os efeitos das práticas de *mindfulness*, inclusive em sua modalidade *online*, na redução de estresse e promoção de qualidade de vida a operadores de *telemarketing* de *call center*. Nesse sentido propôs-se o entrelaçamento de três estudos independentes, mas que ao mesmo tempo se complementavam, o que tornou possível a construção de um horizonte abrangente e cheio de potencialidades e desafios.

Conforme visto e discutido ao longo de todo o estudo, *mindfulness* desponta como uma alternativa terapêutica não medicamentosa promissora para a execução de um trabalho regado de satisfação, bem-estar e qualidade de vida no contexto laboral de *call centers*, haja vista seus efeitos positivos na autorregulação, atenção, concentração e consciência ao momento presente. Essa evidência está em sintonia com a literatura existente, mas a metodologia da atenção plena ainda é pouco consolidada, especialmente quando se trata de intervenções remotas.

Com esta pesquisa, vislumbra-se com mais robustez a necessidade de ampliação de perspectivas dentro do campo da Psicologia Organizacional e saúde ocupacional, na medida em que, mesmo lentamente, caminhos inovadores e calcados em evidências científicas são costurados para um cuidado necessário à saúde mental no trabalho.

Logo, este trabalho não revela apenas estatísticas. Revela possibilidades de construção para um cuidado. Cuidado com aqueles que, pela agitação do dia a dia ou da correria entre uma função e outra, são desprestigiados e pouco valorizados, vozes silenciosas que enfrentam os desafios diuturnamente de forma invisível aos olhos dos outros. Por isso, embora a *mindfulness* possa aparentar ser “simples” em sua construção e essência, carrega consigo o poder de devolver o direito daquele colaborador em estar presente naquele momento, de se cuidar e de ser autocompassivo.

Mais do que validar a eficácia de uma intervenção, buscou-se validar as pequenas pausas, a respiração consciente, o olhar mais humano, a reconexão consigo e com o seu trabalho. *Mindfulness* possibilita um convite ao equilíbrio, um espaço único no qual as emoções conseguem repousar para além dos números e das métricas.

Portanto, os achados deste estudo indicam que *mindfulness*, mesmo na modalidade *online*, pode ser uma ferramenta aliada à saúde mental no contexto organizacional. Dessa maneira, importa que gestores tenham esse olhar mais humano, propondo e facilitando estratégias que gerem mais reconhecimento, validação e sentimento de pertencimento do seu colaborador.

Espera-se que os resultados aqui encontrados estimulem novas pesquisas sobre a temática e, especialmente, contribuam para inspirar uma gestão organizacional que promova políticas sensíveis às necessidades de seu maior capital: o colaborador. Há a expectativa de que este estudo aprofunde não somente o diálogo entre Neurociência e Psicologia Organizacional, mas também que amplie o debate sobre práticas de autocuidado, sustentabilidade e bem-estar.

Oportunamente, recomenda-se a realização de pesquisas mais duradouras e longitudinais, que avaliem os efeitos de *mindfulness* ao longo do tempo, bem como amostras mais ampliadas, além de comparações entre as modalidades remotas, híbridas e presenciais. Deseja-se que novas investigações ocorram, e de forma mais forte, deseja-se a mudança de práticas organizacionais com um olhar mais sensível e inclusivo ao bem-estar de todos os trabalhadores, promovendo a eles um respiro para pausa, capaz de transformar a relação consigo, com o outro e com o seu próprio trabalho.

REFERÊNCIAS

- Allen, T. D., Eby, L. T., Conley, K. M., Williamson, R. L., Mancini, V. S., & Mitchell, M. E. (2015). What do we really know about the effects of mindfulness-based training in the workplace? *Industrial and Organizational Psychology*, 8(4), 652–661. <https://doi.org/10.1017/iop.2015.95>
- Arnsten, A. F. T. (2023). Stress weakens prefrontal networks: Molecular insults to higher cognition. *Nature Reviews Neuroscience*, 24, 139–152. DOI: 10.1038/s41583-023-00724-4
- Bentivi, D. R. C. (2019). *Manual de Psicologia Organizacional e do Trabalho*. Conselho Regional de Psicologia do Maranhão.
- Cara, M. H. M. (2019). Quarta revolução industrial: um estudo bibliográfico da indústria 4.0 e suas principais tecnologias inseridas. [Trabalho de Conclusão de Curso]. Universidade Federal de Juiz de Fora.
- Carpena, M. X., & Menezes, C. B. (2018). Efeito da meditação focada no estresse e *mindfulness* disposicional em universitários. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 34(341). <https://doi.org/10.1590/0102.3772e3441>
- Charoensukmongkol, P., & Puyod, J. V. (2022). Mindfulness and emotional exhaustion in *call center* agents in the Philippines: Moderating roles of work and personal characteristics. *The Journal of General Psychology*, 149(1), 72–96. <https://doi.org/10.1080/00221309.2020.1800582>
- Demarzo, M., & Garcia-Campayo, J. (2017). Mindfulness aplicado à saúde. *Revista PROMEF* 12(1), 125–164.
- Dias, F. M., Santos, J. F. C., Abelha, L., & Lovisi, G. M. (2016). O estresse ocupacional e a síndrome do esgotamento profissional (*burnout*) em trabalhadores da indústria do petróleo: uma revisão sistemática. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 41(11). <https://doi.org/10.1590/2317-6369000106715>
- Grover, S. L., Teo, S. T. T., Pick, D., Roche, M., & Newton, C. J. (2017). Mindfulness as a personal resource to reduce work stress in the job demands–resources model. *Stress and Health*, 33(4), 426–436. <https://doi.org/10.1002/smi.2726>
- Guendelman, S., Medeiros, S., & Rampes, H. (2017). Mindfulness and emotion regulation: Insights from neurobiological, psychological, and clinical studies. *Frontiers in Psychology*, 8, 220. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00220>

- Jayawardene, W. P., Lohrmann, D. K., Erbe, R. G., & Torabi, M. R. (2017). Effects of preventive online mindfulness interventions on stress and mindfulness: A meta-analysis of randomized controlled trials. *Preventive Medicine Reports*, 5, 150–159. <https://doi.org/10.1016/j.pmedr.2016.11.013>
- Kabat-Zinn, J. (1982). An outpatient program in behavioral medicine for chronic pain patients based on the practice of mindfulness meditation: Theoretical considerations and preliminary results. *General Hospital Psychiatry*, 4(1), 33–47. [https://doi.org/10.1016/0163-8343\(82\)90026-3](https://doi.org/10.1016/0163-8343(82)90026-3)
- Lima, L. C. S., Leuch, V., & Buss, B. R. (2017). A importância da pesquisa de clima organizacional para análise de satisfação dos colaboradores e da estrutura organizacional. *Revista Espacios*, 38(28).
- Lomas, T., Medina, J. C., Ivztan, I., Rupprecht, S., & Eiroa-Orosa, F. J. (2019). Mindfulness-based interventions in the workplace: An inclusive systematic review and meta-analysis of their impact upon wellbeing. *The Journal of Positive Psychology*, 14(5), 625–640. <https://doi.org/10.1080/17439760.2018.1519588>
- Lopes, R., & Berger, T. (2016). Intervenções autoguiadas baseadas na internet: uma entrevista com o Dr. Thomas Berger. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, 12(1), 57–61. <http://dx.doi.org/10.5935/1808-5687.20160009>
- Mouzinho, L., Costa, N., Thallyssa, A., Stephanie, S., & Lima, L. (2018). Contribuições do *mindfulness* às condições médicas: uma revisão de literatura. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 19(2), 182–196. <https://dx.doi.org/10.15309/18psd190202>
- Peixoto, L. S. A., & Gondim, S. M. G. (2020). *Mindfulness* e regulação emocional: uma revisão sistemática de literatura. *Revista eletrônica Saúde Mental, Álcool e Drogas*, 16(3), 88–104. <https://dx.doi.org/10.11606/issn.1806-6976.smad.2020.168328>
- Resende, R. B., Paradela, V. C., & Costa, D. V. F. (2020). O absenteísmo em uma empresa de *call center*: um estudo sobre os fatores geradores. *Revista Valore*, 5(1), 112–129. <https://doi.org/10.22408/reva502020502112-129>
- Santos, F. C. O., & Caldeira, P. (2015). A psicologia organizacional e do trabalho na contemporaneidade: as novas atuações do psicólogo organizacional. *Psicologia.pt*.
- Shapiro, S. L., Carlson, L. E., Astin, J. A., & Freedman, B. (2006). Mechanisms of 55 mindfulness. *Journal of Clinical Psychology*, 62(3), 373–386. <https://doi.org/10.1002/jclp.20237>
- Silva, J. A. M., Siegmund, G., & Bredemeier, J. (2015). Crisis interventions in online psychological counseling. *Trends in Psychiatry and Psychotherapy*, 37(4), 171–182.

<https://doi.org/10.1590/2237-6089-2014-0026>

- Silva, J. A., Souza, M. P., & Oliveira, R. F. (2020). A eficácia do Código de Defesa do Consumidor em face do tratamento diferenciado aos consumidores na fase pós-venda, por parte dos serviços de atendimento ao consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, 42(1), 123–145. <https://www.scielo.br/j/seq/a/fYgPkYs6WDpgV5TX5d688gH/>
- Silva, J. S., & Carvalho, S. J. (2020). *Psicologia Organizacional: a importância do bem-estar do funcionário para a produtividade da empresa de call center*. [Trabalho de Conclusão de Curso]. Uniceplac.
- Silva, R. M., Goulart, C. T., & Guido, L. A. (2018). Evolução histórica do conceito de estresse. *Revista Científica Sena Aires*, 7(2), 148–156.
- Souza, D. J., Soares, J. C. C., Santos, R. A., Araújo, T. C. C., Leite, T. S., & Nagamine, V. H. S. (2014). O estresse e a qualidade de vida no ambiente de trabalho em organizações do segmento de *call center*. *Psicologia.pt*.
- Takahashi, L. T., Sisto, F. F., & Cecílio-Fernandes, D. (2014). Avaliação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho de operadores de *telemarketing*. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 14(3), 336–346.
- Tiossi, P. C. (2018). Análise do nível de estresse em trabalhadores de um *call center* da região de Curitiba. [Monografia de Especialização]. Universidade Tecnológica Federal do Paraná.
- Visted, E., Vøllestad, J., Nielsen, M. B., & Nielsen, G. H. (2018). The impact of mindfulness-based interventions on job burnout: A meta-analysis. *Mindfulness*, 9(2), 324–333.
- Yang, J.-M., Ye, H., Long, Y., Zhu, Q., Huang, H., Zhong, Y.-B., Luo, Y., Yang, L., & Wang, M.-Y. (2023). Effects of web-based mindfulness-based interventions on anxiety, depression, and stress among frontline health care workers during the COVID-19 pandemic: Systematic review and meta-analysis. *Journal of Medical Internet Research*, 25, e44000. <https://doi.org/10.2196/44000>
- Zhang, Y., Wang, L., & Li, J. (2023). Effect of an online mindfulness-based stress reduction intervention on postpandemic era nurses' subjective well-being, job burnout, and psychological adaptation. *Journal of Nursing Management*, 31(3), 637–646. <https://doi.org/10.1111/jonm.13617>

APÊNDICES

APÊNDICE A

Estatísticas descritivas dos instrumentos utilizados, incluindo confiabilidade, média, desvio-padrão e coeficientes de correlação de postos de Spearman

	α	M	DP	1	2	3	4	5	6	7	8
DASS-21											
1 Estresse	0,87	9,05	5,10	1							
FFMQ-BR											
2 Observar	0,71	3,27	0,76	- 0,08	1						
3 Descrever	0,86	3,43	0,94	- 0,34**	0,27**	1					
4 Não reagir	0,58	2,83	0,64	- 0,30**	0,33**	0,38**	1				
5 Agir com consciência	0,89	3,73	0,94	- 0,43**	0,06	0,51**	0,17	1			
6 Não julgar	0,76	3,13	0,82	- 0,39**	- 0,19*	0,17	- 0,09	0,38**	1		
7 FFMQ-BR Total	-	3,28	0,51	- 0,51**	0,45**	0,82**	0,50**	0,74**	0,42**	1	
WHOQOL-BREF											
8 Psicológico	0,84	3,27	0,84	- 0,56**	0,23*	0,46**	0,31**	0,48**	0,31**	0,60**	1

Nota: (1-14) = Coeficiente de correlação de classificação de Spearman. α = Alfa de Cronbach. M = Média. DP = Desvio-padrão.

*p < 0,05. **p < 0,01.

APÊNDICE B

Modelos de mediação simples e múltiplas baseados em regressão

Modelo	B	95% CI	T	p	F	R ²	Faceta	B	Bca 5.000 95% CI
Efeito total da qualidade de vida psicológica no estresse (X → Y)									
c (X → Y)	- 3,68	- 4,59 / - 2,76	- 7,97	< 0,0001***	63,371	0,37			
Análise de regressão da mediação simples							Efeito indireto da mediação simples		
a (X→Y)	0,36	0,27 / 0,46	7,89	< 0,0001***	62,311	0,37	<i>Mindfulness</i> (score total)	- 0,92	- 1,77 / - 0,19
b (M→Y)	- 2,52	- 4,37 / - 0,66	- 2,70	0,0082**	37,158	0,41			
c' (Efeito direto)	- 2,76	- 3,87 / - 1,64	- 4,89	< 0,0001***	37,158	0,41			
Análise de regressão da mediação múltipla							Efeito indireto da mediação múltipla		
a1 (X → M1)	0,21	0,04 / 0,37	2,51	0,0136*	6,288	0,05	Efeito indireto total	- 1,07	- 1,91 / - 0,27
a2 (X → M2)	0,52	0,33 / 0,70	5,43	< 0,0001***	29,500	0,21	Observar	0,08	- 0,16 / 0,40
a3 (X → M3)	0,26	0,12 / 0,39	3,75	0,0003**	14,082	0,11	Descrever	0,12	- 0,47 / 0,62
a4 (X → M4)	0,51	0,33 / 0,71	5,43	< 0,0001***	29,507	0,21	Não reagir	- 0,46	- 0,97 / - 0,09
a5 (X → M5)	0,32	0,15 / 0,50	3,66	0,0004**	13,381	0,11	Agir com consciência	- 0,36	- 0,95 / 0,31
b1 (M1 → Y)	0,37	- 0,73 / 1,47	0,67	0,5021	14,684	0,46	Não julgar	- 0,45	- 0,92 / - 0,10
b2 (M2 → Y)	0,23	- 0,79 / 1,25	0,44	0,6583	14,684	0,46			
b3 (M3 → Y)	- 1,78	- 3,15 / - 0,41	- 2,58	0,0113*	14,684	0,46			
b4 (M4 → Y)	0,69	- 1,67 / 0,30	- 1,38	0,1705	14,684	0,46			
b5 (M5 → Y)	- 1,39	- 2,45 / - 0,33	- 2,59	0,0109*	14,684	0,46			
c' (Efeito direto)	- 2,61	- 3,70; - 1,51	- 4,72	< 0,0001***	14,684	0,46			

Nota: *p < 0,05. **p < 0,01. ***p < 0,001.

APÊNDICE C

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Prezado(a),

Você está sendo convidado a participar de pesquisa intitulada “Atenção plena e inteligência emocional: curso *online*”, que está sendo desenvolvida pela doutoranda Raíssa Ester Maia Monteiro, sob a orientação e responsabilidade do Prof. Dr. Luiz Carlos Serramo Lopez, vinculados ao Programa de Pós-Graduação em Neurociência Cognitiva e Comportamento da UFPB (PPGNEC/UFPB). Antes de decidir sobre sua participação é importante que entenda o motivo de a mesma estar sendo realizada e como ela se realizará. Responsabilizamo-nos em cumprir as exigências contidas nos termos dos incisos IV-3 e IV-5 da Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde.

O presente estudo tem como objetivo geral avaliar os efeitos terapêuticos de intervenções *online* breves de *Mindfulness* e autocompaixão na redução do estresse no contexto do trabalho e melhora da qualidade de vida no trabalho. Justifica-se por não ter sido vislumbrado qualquer estudo envolvendo intervenção *online* breve de *Mindfulness* e autocompaixão para os fins propostos.

Sua participação neste trabalho consiste em responder a questionários e escalas que versam sobre o seu perfil sociodemográfico, características *Mindfulness* e de autocompaixão, incidência estresse e ansiedade e qualidade de vida no trabalho. Os riscos da participação neste estudo são mínimos, uma vez que a mesma consistirá apenas em responder aos questionários. A fim de minimizar os danos, a coleta de dados será realizada exclusivamente pelos pesquisadores do presente estudo.

Será resguardada a não identificação dos participantes, evitando qualquer constrangimento ou desconforto em relação às respostas emitidas. Entretanto, respeitando-se os preceitos éticos, caso você venha a sentir alguma espécie de desconforto ou constrangimento ocasionado pela coleta de dados, os pesquisadores, ao perceberem a presença de qualquer dano ao participante, irão imediatamente interromper a pesquisa.

Apesar da existência de riscos mínimos, os benefícios proporcionados serão importantes pois os participantes e os pesquisadores poderão adquirir maior compreensão da influência da *Mindfulness* sobre seus respectivos níveis de estresse, qualidade de vida no trabalho e autocompaixão. Através da correlação entre esses resultados e as covariáveis será possível levantar hipóteses sobre como uma intervenção breve de *Mindfulness* e autocompaixão *online* se relaciona com os níveis de estresse e os demais constructos. Este estudo poderá também contribuir com o planejamento e a execução de ações que possibilitem o bem-estar dos funcionários e dos gestores, assim como o consequente desenvolvimento de empresas.

Os pesquisadores estarão permanentemente à sua disposição para prestar informações inerentes aos instrumentos de pesquisa. Mesmo após o encerramento do estudo os pesquisadores estarão à sua disposição para quaisquer esclarecimentos ou orientações que você julgar necessários em relação ao tema abordado. Informamos que a sua participação é voluntária e, portanto, você não é obrigado a fornecer as informações e/ou colaborar com os pesquisadores, nem tampouco receberá nenhuma remuneração por isso. Você tem o direito de decidir não participar do estudo, ou de resolver desistir da participação no mesmo a qualquer momento, sem nenhum dano, prejuízo ou constrangimento.

Todas as informações obtidas em relação a esse estudo permanecerão em absoluto sigilo, assegurando proteção de sua imagem, de sua privacidade e respeitando valores morais, culturais, religiosos, sociais e éticos. Não é previsto que você tenha nenhuma despesa na participação nesta pesquisa ou em virtude da mesma.

Os resultados dessa pesquisa poderão ser apresentados em congressos ou publicações científicas, porém sua identidade não será divulgada nestas ocasiões, nem serão utilizadas quaisquer imagens ou informações que permitam a sua identificação.

Declaramos que o desenvolvimento desta pesquisa seguirá rigorosamente todas as exigências preconizadas pela Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde, especialmente aquelas contidas no item IV.3. Em caso de dúvidas quanto aos seus direitos ou sobre o desenvolvimento deste estudo, você pode entrar em contato com o pesquisador responsável, o Prof. Dr. Luiz Carlos Serramo Lopez, ou com o Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW).

CONSENTIMENTO

Eu, _____, após ter sido informado sobre a finalidade do curso “**Atenção plena e inteligência emocional: curso online**”, e após ter lido os esclarecimentos prestados anteriormente no presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, eu estou plenamente de acordo em participar do presente estudo, permitindo que os dados obtidos sejam utilizados para os fins da pesquisa, estando ciente que os resultados serão publicados para difusão e progresso do conhecimento científico e que minha identidade será preservada. Estou ciente também que receberei uma via deste documento. Por ser verdade, firmo o presente. João Pessoa, ____/____/____.

Assinatura do Participante da Pesquisa

Assinatura do Pesquisador Responsável

Assinatura do Aluno Pesquisador

Contato do Pesquisador Responsável:	Contato do Comitê de Ética do CCS
Prof. Dr. Luiz Carlos Serramo Lopez	Endereço: Centro de Ciências da Saúde - 1º andar / Campus I /
Endereço: Laboratório de Ecologia Comportamental e Psicobiologia DSE/CCEN – UFPB –Campus I –	Cidade Universitária / CEP:58.051-900 - (83) 3216 7791 - Fone:
Cidade Universitária, s/n - Castelo Branco, João	3216-7791
Pessoa - PB, 58051-900 Telefone: (83) 3216-7200.	E-mail: eticaccsufpb@hotmail.com
Email: lcslopez@dse.ufpb.br	

* Após a apreciação pelo CEP será adicionado ao TCLE o número do CAAE correspondente.

APÊNDICE D

Questionário sociodemográfico

Seção 2 de 13

QUESTIONÁRIO SOCIODEMOGRÁFICO

Para podermos iniciar, responda as perguntas abaixo:

Digite as letras iniciais do seu nome *

Texto de resposta curta

Idade *

Texto de resposta curta

Sexo: *

Masculino

Feminino

Estado Civil *

- Solteiro (a)
- Casado (a)/ União Estável
- Separado (a)/ Divorciado (a)
- Viúvo (a)
- Outro

Renda Mensal *

- Até 1 salário mínimo
- De 1 a 2 salários mínimos
- De 2 a 3 salários mínimos
- De 3 a 4 salários mínimos
- Acima de 4 salários mínimos

Ocupação *

Texto de resposta curta

Carga horária de trabalho (diário) *

Texto de resposta curta

Você está fazendo uso de alguma medicação para depressão ou ansiedade? *

Sim

Não

Em caso afirmativo, qual a medicação? *

Texto de resposta curta

APÊNDICE E

Convite para participação no curso





VOCÊ JÁ OUVIU FALAR EM ATENÇÃO PLENA?

A prática de atenção plena vem sendo concebida como um treinamento sistemático da regulação da atenção e das emoções.

Essas ações de mindfulness vem comumente se relacionando como aumento na satisfação e desempenho, resolução de conflitos, redução de exaustão, aumento da flexibilidade cognitiva e funções executivas.

COMO FUNCIONARÁ?

Após realizar a inscrição no link abaixo:
encurtador.com.br/inscrição

Você será redirecionado para um grupo do Whatsapp onde receberá as instruções de como terá acesso às aulas.

SERÃO
4 Aulas
Online

Nas aulas será feita introdução a respeito da temática do dia, com breves experiências meditativas de atenção plena.

O participante também será direcionado para o preenchimento dos dados de acompanhamento.



E não para por aí...

O curso tem duração de quatro semanas, durante esse tempo além dos vídeos de práticas de mindfulness, o participante também receberá:

CARTILHAS
PSICOEDUCATIVAS

MOMENTO DE
PARTILHA COM OS
PESQUISADORES

IMPORTANTE FRISAR:

A sua participação no nosso projeto é muito importante para nós. Por isso, todos os dados e informações serão guardados em absoluto sigilo e sem possibilidade de identificação de dados e participantes.

Porém, a experiência é só sua, então, caso você deseje dividir, compartilhar, divulgar suas experiências com a Atenção Plena, você pode fazer isso.

Além do mais, caso queira deixar de participar por alguma razão, você poderá fazer isso a qualquer momento.



PERGUNTAS? DÚVIDAS?

Fique à vontade para entrar em contato conosco, estamos sempre à disposição.



Prof. Dr. Luiz Carlos Serramo

Lopez

(Pesquisador Responsável)

Raíssa Ester Maia Monteiro

(Doutoranda - PPGNec)

**Landerson Carlos Martins de
Souza**

(Mestrando- PPGNec)

Cynthia Borges Luiz

(Colaboradora -Lecopsi)



ANEXOS

ANEXO A

Escala de Depressão, Ansiedade e Estresse (DASS-21)

DASS – 21 Versão traduzida e validada para o português do Brasil

Autores: Vignola, R.C.B. & Tucci, A.M.

Instruções

Por favor, leia cuidadosamente cada uma das afirmações abaixo e circule o número apropriado 0,1,2 ou 3 que indique o quanto ela se aplicou a você durante a última semana, conforme a indicação a seguir:

- 0 Não se aplicou de maneira alguma
- 1 Aplicou-se em algum grau, ou por pouco de tempo
- 2 Aplicou-se em um grau considerável, ou por uma boa parte do tempo
- 3 Aplicou-se muito, ou na maioria do tempo

1	Achei difícil me acalmar	0 1 2 3
2	Senti minha boca seca	0 1 2 3
3	Não consegui vivenciar nenhum sentimento positivo	0 1 2 3
4	Tive dificuldade em respirar em alguns momentos (ex. respiração ofegante, falta de ar, sem ter feito nenhum esforço físico)	0 1 2 3
5	Achei difícil ter iniciativa para fazer as coisas	0 1 2 3
6	Tive a tendência de reagir de forma exagerada às situações	0 1 2 3
7	Senti tremores (ex. nas mãos)	0 1 2 3
8	Senti que estava sempre nervoso	0 1 2 3
9	Preocupei-me com situações em que eu pudesse entrar em pânico e parecesse ridículo (a)	0 1 2 3
10	Senti que não tinha nada a desejar	0 1 2 3
11	Senti-me agitado	0 1 2 3
12	Achei difícil relaxar	0 1 2 3
13	Senti-me depressivo (a) e sem ânimo	0 1 2 3
14	Fui intolerante com as coisas que me impediam de continuar o que eu estava fazendo	0 1 2 3
15	Senti que ia entrar em pânico	0 1 2 3
16	Não consegui me entusiasmar com nada	0 1 2 3
17	Senti que não tinha valor como pessoa	0 1 2 3
18	Senti que estava um pouco emotivo/sensível demais	0 1 2 3
19	Sabia que meu coração estava alterado mesmo não tendo feito nenhum esforço físico (ex. aumento da frequência cardíaca, disritmia cardíaca)	0 1 2 3
20	Senti medo sem motivo	0 1 2 3
21	Senti que a vida não tinha sentido	0 1 2 3

ANEXO B

Questionário das Cinco Facetas de *Mindfulness* (FFMQ-BR)

Instrução: Por favor, circule a resposta que melhor descreva a frequência com que as sentenças são verdadeiras para você.							
1	2	3	4		5		
Nunca ou raramente verdadeiro	Às vezes	Não tenho certeza	Normalmente verdadeiro		Quase sempre ou sempre verdadeiro		
159	1. Quando estou caminhando, eu deliberadamente percebo as sensações do meu corpo em movimento.		1	2	3	4	5
160	2. Sou bom para encontrar palavras que descrevam os meus sentimentos.		1	2	3	4	5
161	3. Eu me critico por ter emoções irracionais ou inapropriadas.		1	2	3	4	5
162	4. Eu percebo meus sentimentos e emoções sem ter que reagir a eles.		1	2	3	4	5
163	5. Quando faço algo, minha mente voa e me distraio facilmente.		1	2	3	4	5
164	6. Quando eu tomo banho, eu fico alerta às sensações da água no meu corpo.		1	2	3	4	5
165	7. Eu consigo facilmente descrever minhas crenças, opiniões e expectativas em palavras.		1	2	3	4	5
166	8. Eu não presto atenção no que faço porque fico sonhando acordado, preocupado com outras coisas, ou distraído.		1	2	3	4	5
167	9. Eu observo meus sentimentos sem me perder neles.		1	2	3	4	5
168	10. Eu digo a mim mesmo que eu não deveria me sentir da forma como estou me sentindo.		1	2	3	4	5
169	11. Eu percebo como a comida e a bebida afeta meus pensamentos, sensações corporais e emoções.		1	2	3	4	5
170	12. É difícil para mim, encontrar palavras para descrever o que estou pensando.		1	2	3	4	5
171	13. Eu me distraio facilmente.		1	2	3	4	5
172	14. Eu acredito que alguns dos meus pensamentos são maus ou		1	2	3	4	5

	anormais e eu não deveria pensar daquela forma.					
173	15. Eu presto atenção em sensações, tais como o vento em meus cabelos ou o sol no meu rosto.	1	2	3	4	5
174	16. Eu tenho problemas para encontrar as palavras certas para expressar como me sinto sobre as coisas.	1	2	3	4	5
175	17. Eu faço julgamentos sobre se meus pensamentos são bons ou maus.	1	2	3	4	5
176	18. Eu acho difícil permanecer focado no que está acontecendo no momento presente.	1	2	3	4	5
177	19. Geralmente, quando tenho imagens ou pensamentos ruins, eu "dou um passo atrás" e tomo consciência do pensamento ou imagem sem ser levado por eles.	1	2	3	4	5
178	20. Eu presto atenção aos sons, tais como o tic-tac do relógio, o canto dos pássaros ou dos carros passando.	1	2	3	4	5
179	21. Em situações difíceis, eu consigo fazer uma pausa, sem reagir imediatamente.	1	2	3	4	5
180	22. Quando tenho uma sensação no meu corpo, é difícil para mim, descrevê-la porque não consigo encontrar as palavras certas.	1	2	3	4	5
181	23. Parece que eu estou "funcionando no piloto automático" sem muita consciência do que estou fazendo.	1	2	3	4	5
182	24. Geralmente, quando tenho imagens ou pensamentos ruins, eu me sinto calmo logo depois.	1	2	3	4	5
183	25. Eu digo a mim mesmo que eu não deveria pensar da forma como estou pensando.	1	2	3	4	5
184	26. Eu percebo o cheiro e o aroma das coisas.	1	2	3	4	5
185	27. Mesmo quando me sinto terrivelmente aborrecido, consigo encontrar uma maneira de me expressar em palavras.	1	2	3	4	5
186	28. Eu realizo atividades apressadamente sem estar realmente atento a elas.	1	2	3	4	5
187	29. Geralmente, quando eu tenho imagens ou pensamentos aflitivos eu sou capaz de apenas notá-los sem reagir a eles.	1	2	3	4	5
188	30. Eu acho que algumas das minhas emoções são más ou inapropriadas e eu não deveria senti-las.	1	2	3	4	5
189	31. Eu percebo os elementos visuais na arte ou na natureza tais como: cores, formatos, texturas ou padrões de luz e sombra.	1	2	3	4	5
190	32. Minha tendência natural é colocar minhas experiências em palavras.	1	2	3	4	5
191	33. Geralmente, quando eu tenho imagens ou pensamentos ruins, eu apenas os percebo e os deixo ir.	1	2	3	4	5
192	34. Eu realizo tarefas automaticamente, sem prestar atenção no que estou fazendo.	1	2	3	4	5
193	35. Normalmente quando tenho pensamentos ruins ou imagens estressantes, eu me julgo como bom ou mau, dependendo do tipo de imagens ou pensamentos.	1	2	3	4	5
194	36. Eu presto atenção em como minhas emoções afetam meus pensamentos e comportamento.	1	2	3	4	5
195	37. Normalmente eu consigo descrever detalhadamente como me sinto no momento presente.	1	2	3	4	5
196	38. Eu me pego fazendo coisas sem prestar atenção a elas.	1	2	3	4	5
197	39. Eu me reprovo quando tenho idéias irracionais.	1	2	3	4	5

ANEXO C

Escala de Autocompaixão (SCS-BR)

Como eu geralmente lido comigo em momentos difíceis (Souza & Hutz, 2013).

Por favor, leia com cuidado antes de responder. Para cada frase, marque o número que mostra com que frequência você se comporta da forma descrita. Use a escala de 1 até 5 para marcar sua escolha, sendo que 1 corresponde a “quase nunca” (QN), e 5 significa “quase sempre” (QS). Não existem respostas certas ou erradas. Gostaríamos de sua opinião pessoal. Você pode escolher qualquer número de 1 até 5.

Por favor, para cada frase, marque com um “X” a sua resposta.	QN					QS	
	1	2	3	4	5		
1. Sou realmente crítico e severo com meus próprios erros e defeitos.							
2. Quando fico “pra baixo”, não consigo parar de pensar em tudo que está errado comigo.							
3. Quando as coisas vão mal para mim, vejo as dificuldades como parte da vida e que acontecem com todo mundo.							
4. Quando penso nos meus defeitos, eu me sinto realmente isolado do resto do mundo.							
5. Tento ser amável comigo quando me sinto emocionalmente mal.							
6. Quando eu falho em algo importante para mim, fico totalmente consumido por sentimentos de incompetência.							
7. Quando me sinto realmente mal, lembro que há outras pessoas no mundo se sentindo como eu.							
8. Quando as coisas estão realmente difíceis, costumo ser duro comigo mesmo.							
9. Quando algo me deixa aborrecido, tento buscar equilíbrio emocional.							
10. Quando percebo que fui inadequado, tento lembrar que a maioria das pessoas também passa por isso.							
11. Sou intolerante e impaciente com os aspectos de que não gosto na minha personalidade.							
12. Quando estou passando por um momento realmente difícil, eu me dou o apoio e o cuidado de que preciso.							
13. Quando fico “pra baixo”, sinto que a maioria das pessoas é mais feliz do que eu.							
14. Quando algo doloroso acontece, tento ver a situação de forma equilibrada.							
15. Tento entender meus defeitos como parte da condição humana.							
16. Quando vejo características que eu não gosto em mim, sou duro comigo mesmo.							
17. Quando eu falho em algo importante para mim, tento ver as coisas por outro ângulo.							
18. Quando passo por dificuldades emocionais, costumo pensar que as coisas são mais fáceis para as outras pessoas.							
19. Sou bondoso comigo quando estou passando por algum sofrimento.							
20. Quando algo me deixa incomodado, sou completamente tomado por sentimentos negativos.							
21. Costumo ser um pouco insensível comigo quando estou sofrendo.							
22. Quando fico “pra baixo”, tento aceitar e entender meus sentimentos.							
23. Sou tolerante com meus próprios erros e defeitos.							
24. Quando algo doloroso acontece comigo, costumo reagir de forma exagerada.							
25. Quando eu falho em algo importante para mim, costumo me sentir muito sozinho nessa situação.							
26. Tento ser compreensivo e paciente com os aspectos da minha personalidade dos quais não gosto.							

Nota. O escore geral é calculado a partir da soma dos pontos marcados em cada item, divididos por 26. Os seguintes itens devem ser invertidos para o cálculo do escore geral da escala: 1, 2, 4, 6, 8, 11, 13, 16, 18, 20, 21, 24 e 25.

ANEXO D

ESCALA DE QUALIDADE DE VIDA (WHOQOL-BREF)

Instruções						
Este questionário é sobre como você se sente a respeito de sua qualidade de vida, saúde e outras áreas de sua vida. Por favor, responda a todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, por favor, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada. Esta, muitas vezes, poderá ser sua primeira escolha						
Por favor, tenha em mente seus valores, aspirações, prazeres e preocupações. Nós estamos perguntando o que você acha de sua vida, tomando como referência as duas últimas semanas.						
		Muito ruim	Ruim	Nem ruim, nem boa	Boa	Muito boa
1	Como você avaliaria sua qualidade de vida?	1	2	3	4	5
		Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
2	Quão satisfeito(a) você está com sua saúde?	1	2	3	4	5

As questões seguintes são sobre o quanto você tem sentido algumas coisas nas últimas semanas						
		Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
3	Em que medida você acha que sua dor física o impede de fazer o que você precisa?	1	2	3	4	5
4	O quanto você precisa de algum tratamento médico para levar sua vida diária?	1	2	3	4	5
5	Quanto você aproveita a vida?	1	2	3	4	5
6	Em que medida você acha que sua vida tem sentido?	1	2	3	4	5
7	O quanto você consegue se concentrar?	1	2	3	4	5
8	Quão seguro você se sente em sua vida diária?	1	2	3	4	5
9	Quão saudável é seu ambiente físico (clima, barulho, poluição, atrativos)?	1	2	3	4	5

As questões seguintes são sobre quão completamente você tem sentido ou é capaz de fazer certas coisas nestas últimas duas semanas

		Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
10	Você tem energia suficiente para seu dia-a-dia?	1	2	3	4	5
11	Você é capaz de aceitar sua aparência física?	1	2	3	4	5
12	Você tem dinheiro suficiente para suas necessidades?	1	2	3	4	5
13	Quão disponíveis para você estão as informações que precisa no seu dia-a-dia?	1	2	3	4	5
14	Em que medida você tem oportunidades de atividades de lazer?	1	2	3	4	5

As questões seguintes perguntam sobre quão satisfeito você se sentiu a respeito de vários aspectos nas duas últimas semanas

		Muito mal	Mal	Nem bem, nem mal	Bem	Muito bem
15	Quão bem você é capaz de se locomover	1	2	3	4	5
		Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
16	Quão satisfeito você está com o seu sono?	1	2	3	4	5
17	Quão satisfeito você está com sua capacidade de desempenhar as atividades de seu dia-a-dia?	1	2	3	4	5
18	Quão satisfeito você está com sua capacidade para o trabalho?	1	2	3	4	5
19	Quão satisfeito você está consigo mesmo?	1	2	3	4	5
20	Quão satisfeito você está com suas relações pessoais (amigos, parentes, conhecidos, colegas)?	1	2	3	4	5
21	Quão satisfeito você está com sua vida sexual?	1	2	3	4	5
22	Quão satisfeito você está com o apoio que recebe de seus amigos?	1	2	3	4	5
23	Quão satisfeito você está com as condições do local onde mora?	1	2	3	4	5
24	Quão satisfeito você está com seu acesso aos serviços de saúde?	1	2	3	4	5
25	Quão satisfeito você está com o seu meio de transporte?	1	2	3	4	5

A questão seguinte refere-se a com que frequência você sentiu ou experimentou certas coisas nas últimas duas semanas						
		Nunca	Algumas vezes	Frequentemente	Muito frequentemente	Sempre
26	Com que frequência você tem sentimentos negativos tais como mau-humor, desespero, ansiedade, depressão?	1	2	3	4	5