



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: STRESS: FATORES SITUACIONAIS NA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Pesquisador: ANA PATRÍCIA FONSECA COELHO GALVÃO

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 41817014.8.0000.5084

Instituição Proponente: Centro Universitário do Maranhão - UniCEUMA

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 971.162

Data da Relatoria: 24/02/2015

Apresentação do Projeto:

O trabalho por muitas vezes pode desencadear situações estressoras no cotidiano do trabalhador. Dependendo do tipo de produto e/ou assistência oferecida, inúmeros fatores presentes no trabalho, exigem do trabalhador um esforço de adaptação ao meio que pode ou não ser eficaz. A central de atendimento de uma instituição é um órgão que frequentemente recebe reclamações, além de uma grande demanda de clientes por dia, o que gera filas e considerado tempo de espera pelo atendimento, estes e vários outros fatores podem contribuir para o surgimento do stress no trabalho. O presente trabalho tem como objetivo identificar os principais fatores que originam situações estressantes, diminuindo assim a qualidade de vida dos trabalhadores e conseqüentemente diminuindo a qualidade do serviço oferecido. A partir da identificação dos fatores situacionais para o stress, espera-se promover discussão sobre o tema e criação de ações de promoção com vistas à melhoria da qualidade de vida destes trabalhadores, reduzindo o descontentamento profissional, falta de motivação e os agravos à saúde física e mental.

Endereço: DOS CASTANHEIROS

Bairro: JARDIM RENASCENÇA

CEP: 65.075-120

UF: MA

Município: SAO LUIS

Telefone: (98)3214-4265

Fax: (98)3214-4212

E-mail: cep@ceuma.br



Continuação do Parecer: 971.162

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Identificar os fatores situacionais que influenciam no surgimento do stress na Central de Atendimento ao Cliente de uma instituição de ensino superior em São Luís – MA.

Objetivo Secundário:

Caracterizar situações estressoras no ambiente de trabalho; Detectar em relação ao gênero, o trabalhador maior acometido pelo stress; Identificar nos trabalhadores da central de atendimento estratégias de enfrentamento ao stress.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Segundo os pesquisadores, o presente estudo oferece riscos, uma vez que o instrumento de coleta de dados utilizado, mediante técnica e método prospectivo de pesquisa, poderão influenciar em variáveis fisiológicas, psicológicas ou sociais dos indivíduos que participarão do estudo. Os pesquisadores responsáveis se comprometem ao perceber qualquer risco ou dano significativos ao sujeito da pesquisa, previstos, ou não, no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, comunicará o fato, imediatamente, ao Sistema CEP/CONEP, e avaliará, em caráter emergencial, a necessidade de adequar ou suspender o estudo.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa apresenta relevância científica e certamente contribuirá para esclarecer aspectos importantes a respeito do tema. A metodologia é adequada aos objetivos propostos. A pesquisa obedece aos preceitos éticos estabelecidos na Resolução CNS 466/12 e, a equipe executora apresenta-se capacitada para desenvolver-la.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

O Protocolo encontra-se corretamente preenchido e com todos os termos de apresentação obrigatórios devidamente anexados.

Recomendações:

Sem recomendações.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Sem pendências.

Situação do Parecer:

Aprovado

Endereço: DOS CASTANHEIROS

Bairro: JARDIM RENASCENÇA

CEP: 65.075-120

UF: MA

Município: SAO LUIS

Telefone: (98)3214-4265

Fax: (98)3214-4212

E-mail: cep@ceuma.br



CENTRO UNIVERSITÁRIO DO
MARANHÃO - UNICEUMA



Continuação do Parecer: 971.162

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Considerações Finais a critério do CEP:

SAO LUIS, 03 de Março de 2015

Assinado por:
Eduardo Durans Figuerêdo
(Coordenador)

Endereço: DOS CASTANHEIROS

Bairro: JARDIM RENASCENÇA

CEP: 65.075-120

UF: MA

Município: SAO LUIS

Telefone: (98)3214-4265

Fax: (98)3214-4212

E-mail: cep@ceuma.br