

Avaliação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho de operadores de *Telemarketing*

Work-related stress vulnerability assessment in telemarketing operators

- » Luis Torahiko TAKAHASHI¹ (Universidade São Francisco)
- » Fermino Fernandes SISTO (Universidade Estadual de Campinas - Unicamp)
- » Dario CECILIO-FERNANDES (Universidade São Francisco)

Resumo O estresse no contexto do trabalho está associado aos danos à saúde e ao prejuízo ocasionado tanto no desempenho dos trabalhadores quanto nos resultados corporativos. O presente estudo teve como objetivo avaliar a vulnerabilidade de operadores de *telemarketing* aos estressores laborais. Também foram verificadas as relações com fatores sociolaborais, como sexo, idade, estado civil, escolaridade, experiência e tipo de *telemarketing*. O instrumento utilizado foi a Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT). Participaram da pesquisa 201 operadores de *telemarketing* de um *Call Center* localizado no Estado de São Paulo. Os resultados gerais indicaram baixa suscetibilidade ao estresse laboral. Nos fatores Pressão no Trabalho, Clima e Funcionamento Organizacional e Geral os homens apresentaram médias mais elevadas do que as mulheres. Na maioria das análises, o tempo de experiência do empregado em determinada função associou-se ao aumento das médias para a vulnerabilidade ao estresse.

Palavras-chave:

Estresse, *telemarketing*, diferenças sociolaborais.

Abstract Stress in the workplace is associated with health problems and with detrimental effects on both employee performance and corporate results. This study aimed to assess the vulnerability of telemarketers to work-related stressors. Besides this, relationships were verified with socio-occupational factors such as gender, age, marital status, education level, experience, and type of telemarketing. The instrument used was the Scale of Vulnerability to Stress at Work (EVENT). Participants of the study were 201 telemarketers in a Call Center located in the state of São Paulo. The overall results indicated low susceptibility to occupational stress. In the factors Work Pressure, Climate, and General and Organizational Function, men presented higher averages than did women. In most of the analyses, the employee's length of experience in the position showed an association with an increase in the averages for stress vulnerability.

Keywords:

Stress, telemarketing, socio-occupational differences.

¹ Endereço para correspondência: Rua Alexandre Rodrigues Barbosa, 45, Centro - CEP 13251-900 - Itatiba-SP. E-mail: takahashi_sp@uol.com.br.

O estresse é um dos temas mais pesquisados em saúde mental, devido ao seu forte impacto sobre a qualidade de vida pessoal, social e ocupacional (Camargo & Oliveira, 2004). Uma série de pesquisas avalia o estresse a partir de respostas fisiológicas (Selye, 1952, 1982), psicológicas (Goldberg & Breznitz, 1982; Lazarus, 1974) e comportamentais a determinadas situações que demandam adaptações por parte do indivíduo (Holroyd & Lazarus, 1982; Pearlin, 1982). De tal forma, buscam medir o estresse com base nos sintomas (Friedman & Rosenman, 1976) ou por meio de estímulos ambientais, que requerem respostas adaptativas aos estressores (Lazarus, 1974), estratégia utilizada no presente estudo.

O segundo construto em estudo refere-se ao termo *vulnerabilidade*, relacionado a situação daqueles que se encontram suscetíveis a ataques, ou seja, situação daqueles expostos a um risco maior do que os demais (Lopes, 2003). Para Marandola e Hogan (2005), a vulnerabilidade constitui-se pela ocorrência de uma situação adversa, endógena ou exógena, aliada à incapacidade de apresentar uma resposta eficaz diante do evento devido à ausência de recursos e, por último, a dificuldade de adaptação ao contexto resultante. O conceito de vulnerabilidade pode ser aplicado ao desenvolvimento do estresse laboral, também conhecido como estresse no trabalho, ocupacional ou profissional (Silva & Ferreira, 2007). De fato, algumas rotinas do trabalho moderno podem fragilizar as pessoas a ponto de torná-las vulneráveis ao desenvolvimento das reações de estresse (Sisto, Baptista, Noronha, & Santos, 2007). Segundo Meyer, Klein e Andrade (2007), analisar a vulnerabilidade ao estresse é tentar compreender o contexto no qual certos indivíduos e grupos se mostram mais suscetíveis a determinados estressores, como sobrecarga, chefia, entre outros. As novas configurações do trabalho, de acordo com Gómez (2007), são caracterizadas pela globalização, inovação tecnológica, terceirização de serviços, fusão de empresas, flexibilização dos empregos, entre outras, as quais trouxeram novos fatores de risco para o surgimento do estresse laboral.

Nesse contexto, as pesquisas sobre estresse laboral tornaram-se relevantes tanto para as organizações quanto para seus trabalhadores. A ocorrência do estresse gera custos elevados às empresas, pois contribui para a diminuição da produtividade e da satisfação no trabalho, aumento do absenteísmo e da rotatividade e está associado aos prejuízos à saúde (Silva & Ferreira, 2007). Em relação ao trabalhador, os efeitos do estresse podem se referir à alteração da velocidade de resposta, à diminuição da qualidade do trabalho, ao comprometimento da capacidade de organizar e planejar, aos distúrbios do pensamento, ao prejuízo na capacidade de decisão, à diminuição das restrições morais e emocionais, à depressão, à diminuição da autoestima e da motivação para o trabalho, aos problemas sexuais, à diminuição da atenção, à alteração do sono, aos transtornos psicossomáticos, às doenças degenerativas e ao uso de drogas (Lima, 2004; Lipp & Tanganelli, 2002).

Os primeiros estudos sobre estresse ocupacional focalizavam, basicamente, a linha de montagem nas indústrias e a construção civil (Silva & Ferreira, 2007). Na década de 1970, as pesquisas passaram a abordar o estresse no trabalho e sua influência sobre a saúde mental, contudo, com base apenas nas demandas das tarefas, negligenciando o controle no trabalho. Karasek (1979) propôs, então, o modelo Demanda–Controle, envolvendo duas dimensões psicossociais no contexto do trabalho. O Controle do Trabalho refere-se às atividades laborais, favorecendo novas aprendizagens, criatividade, variação das tarefas e desenvolvimento de habilidades. Também abrange a capacidade para a tomada de decisão sobre a própria atividade, a influência da equipe de trabalho e a gestão dos líderes. Já a Demanda Psicológica refere-se às exigências psíquicas para a realização das atividades, pressão do tempo, concentração necessária, interrupção das tarefas e dependência do trabalho de outros (Karasek, 1979; Van den Broeck, Ruysseveldt, Vanbelle, & De Witte, 2013).

Em relação aos estressores no trabalho, fenômeno investigado neste estudo, referem-se às demandas do contexto de trabalho que exigem respostas adaptativas do trabalhador e que superam sua capacidade de enfrentamento (Paschoal & Tamayo, 2005). Cada trabalhador responde de forma específica a um mesmo estressor, em função de sua tolerância a ele, e somente a associação e a manutenção de estressores serão capazes de conduzir o indivíduo ao estresse (Margis, Picon, Cosner, & Silveira, 2003).

Silva e Ferreira (2007) classificaram, por meio de análise fatorial, os estressores organizacionais em seis categorias. A primeira, Fatores Intrínsecos ao trabalho, referiu-se às situações que dificultavam o desenvolvimento adequado das atividades laborais. A categoria dos Papéis Organizacionais englobou as expectativas e exigências sobre o comportamento no trabalho. A terceira categoria, Relações Interpessoais, abrangeu conflitos, rivalidades, falta de cooperação, entre outros. A categoria Desenvolvimento da Carreira envolveu o sentimento de inadequação do trabalhador para a realização das tarefas pertinentes ao cargo, ou as frustrações relativas à ascensão profissional. A categoria Estrutura e Clima Organizacional caracterizou a forma como o empregado

é tratado pela empresa. Por último, itens decorrentes do fator Interface Casa/Trabalho. Halbesleben e Zellars (2005) afirmaram que os papéis do indivíduo na família e no trabalho estariam inter-relacionados, e essa relação poderia ser tanto fonte de estresse quanto de apoio social. À medida que aumenta a dedicação a um dos papéis, eleva-se a tensão e o conflito entre eles.

Outra classificação, contendo cinco categorias, foi proposta por Decenzo e Robbins (2001). A primeira diz respeito às Exigências da Tarefa e se refere à quantidade excessiva de trabalho, falta de autonomia, nível de automação, condições de trabalho e disposição física. A segunda, Exigências do Papel, concerne à pressão e aos conflitos no trabalho. A categoria Exigências Interpessoais diz respeito aos problemas nos relacionamentos interpessoais e à ausência de suporte por parte dos colegas. A quarta categoria está relacionada à Estrutura Organizacional, e abrange terceirizações, reengenharia e redução do quadro de pessoal. Por fim, Liderança Organizacional trata dos estilos de liderança.

Além das variáveis laborais, algumas características sociodemográficas, que poderiam diferenciar a ocorrência do estresse dentro de uma população, como sexo e idade, foram objeto de estudo e resultados diversos foram obtidos. O estudo de Lipp e Tanganelli (2002) constatou a ocorrência mais frequente de estresse nas mulheres do que nos homens. Já os estudos posteriores de Montanholi, Tavares e Oliveira (2006) e Guerrer e Bianchi (2008) não constataram diferenças significativas em termos de ocorrência de estresse em função do gênero. Em relação à idade, a pesquisa de Montanholi et al. (2006) evidenciou que, quanto maior a idade, maior era o risco de estresse. Já o estudo de Guerrer e Bianchi (2008) não encontrou diferenças significativas em função da idade.

Noronha e Fernandes (2008) realizaram um levantamento da produção científica brasileira acerca do estresse laboral, constatando que a maior parte voltou-se aos sintomas do estresse. No que se refere à construção e validação de instrumentos destinados a medir o estresse e/ou os estressores laborais, ainda há poucos estudos. Também se percebe que os estudos brasileiros sobre o estresse laboral focalizam uma ocupação específica, como profissionais da área da saúde (Araújo, Graça, & Araújo, 2003), juízes, policiais (Coleta & Coleta, 2008), funcionários públicos (Mallmann, Palazzo, Carlotto, & de Castro Aerts, 2009), executivos (Mota, Tanure, & Neto, 2008) e professores (Contaifer, Bachion, Yoshida, & Souza, 2003).

Nesse contexto, em relação ao público-alvo deste estudo, cabe ressaltar que o operador de *telemarketing* difere das demais categorias de trabalhadores previamente estudadas, pois suas atividades envolvem o uso intensivo da fala, cuja comunicação não envolve, em momento algum, o contato visual com o público atendido. Isso traz especificidades importantes à sua rotina.

O setor de serviços adquiriu importância crescente na economia globalizada. Em especial, os serviços de telecomunicações se destacaram após agregarem valor aos negócios, a partir da incorporação de recursos tecnológicos (Oliveira, Rezende, & Brito, 2006). A necessidade de aprimorar o atendimento ao cliente, exigente e amparado pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor, fez as empresas investirem na ampliação e na modernização das estratégias de relacionamento com o seu público-alvo. O desenvolvimento na área de tecnologia da informação ampliou as possibilidades de comunicação empresa-cliente, proliferando os serviços de atendimento ao consumidor e de ouvidoria (Veras, 2006). Nesse contexto, o serviço de *telemarketing*, principalmente o terceirizado, passou a representar uma vantagem competitiva para a organização, fidelizando clientes, reduzindo os custos e a quantidade de empregados (Oliveira et al., 2006; Venco, 2007; Veras, 2006).

O serviço de *telemarketing* utiliza a tecnologia de telecomunicações e de informação para interagir com o consumidor. Utilizado no atendimento a clientes, em vendas, suporte técnico, pesquisa de mercado, entre outros, permite o acesso rápido, a ampliação e a seleção do público-alvo (Veras, 2006). O *telemarketing* pode ser ativo ou receptivo. A empresa caracteriza-se como ativa quando busca contato com o cliente; e como receptiva quando é o cliente que contata a empresa, exigindo maior conhecimento do produto/serviço por parte do operador. Nesse caso, pode-se tratar de uma pós-venda, agendamento de visitas ou retenção de clientes (Lima, 2004; Veras, 2006).

O local onde os operadores de *telemarketing* prestam serviços de relacionamento com o cliente é denominado *call center* (Lima, 2004; Oliveira et al., 2006; Veras, 2006), centros de contato integrado entre a organização e os clientes, realizado de forma remota, fazendo uso da tecnologia (Sakamoto, 2001). Nos últimos 20 anos, os *call centers* cresceram muito no Brasil e surgiram organizações dedicadas somente à prestação desse serviço, constituindo-se em empresas terceirizadas. Nos anos 2000, o setor de *telemarketing* foi considerado um dos maiores empregadores do país (Glina & Rocha, 2005; Lima, 2004; Veras, 2006; Venco, 2007). Segundo Venco

(2007), a maioria dos operadores de *telemarketing* é composta por jovens em situação de primeiro emprego, com idade entre 18 e 25 anos. Cerca de 70% são mulheres com escolaridade em nível médio e sem experiência prévia.

Oliveira e Jacques (2006) encontraram alta rotatividade de funcionários nesse ramo, com uma média de permanência de 16 meses em um *call center* no Rio Grande do Sul. Tal fato é atribuído tanto à peculiaridade da organização no que se refere às prescrições que norteiam as práticas de gestão de pessoas, quanto às condições do trabalho, relativas ao ambiente no qual ele ocorre e ao suporte organizacional para a realização das atividades (Veras & Ferreira, 2006). Isso ocorre porque, apesar do crescimento dos *call centers*, não houve modernização da organização do trabalho. A tecnologia de ponta convive com uma administração nos moldes tayloristas, na qual as tarefas são fracionadas, há cisão entre o planejamento e a execução, o trabalho é prescrito e controlado em relação aos movimentos e ao tempo de realização das atividades. Tais características acabam favorecendo o aumento da rotatividade, do absenteísmo e de ocorrência de doenças ocupacionais nos trabalhadores (Glina & Rocha, 2005; Veras, 2006; Venco, 2007). Por fim, a tecnologia acabou sendo usada para aperfeiçoar o controle sobre o operador e intensificar o seu trabalho (Abrahão & Sznelwar, 2008).

A atividade de operador de *telemarketing*, em função das exigências de desempenho, está associada à presença de sintomas de estresse. A organização do trabalho nos *call centers* é rígida, com intenso controle e monitoramento dos serviços, pressão por crescente produtividade, metas diárias e mensais e ausência de autonomia dos operadores. Esse quadro agrava problemas de saúde e prejudica o desempenho em função do estresse gerado (Veras, 2006; Venco, 2007). A frequência de atestados médicos e a alta rotatividade mostram o quanto a atividade é desgastante para os operadores. O impedimento da manifestação das emoções e da identidade no exercício da atividade se reflete no desempenho, na produtividade e na saúde dos operadores (Abrahão & Sznelwar, 2008). Não só a organização é prejudicial como também as condições físicas nas quais o trabalho se realiza. Veras (2006) afirmou que entre as situações de trabalho mais prejudiciais ao operador estão a postura física inadequada necessária para o manejo dos equipamentos, o ar condicionado associado à utilização contínua da voz, prejudicial às cordas vocais, o uso de *headset*, que acarreta perda gradativa da audição, o desconforto térmico e as restrições às necessidades fisiológicas.

Em termos de pesquisas sobre estresse e *telemarketing* podem-se citar as realizadas por Ruyter, Wetzels e Feinberg (2001), Lima (2004), Glina e Rocha (2005), Sial, Imran e Zaheer (2011) e Choi, Chonnam e Feinberg (2012). Primeiramente serão descritas as pesquisas internacionais, seguidas pelas nacionais, de Lima (2004) e Glina e Rocha (2005).

De Ruyter, Wetzels e Feinberg (2001) investigaram quais formas de *empowerment* e liderança influenciavam o *role stress* e como afetaria a satisfação no trabalho, comprometimento organizacional, *performance* e *turnover*. Participaram dessa pesquisa 154 atendentes de *telemarketing* de uma seguradora na Holanda. Foram aplicados um questionário de *empowerment* com duas dimensões, competência e autonomia; um questionário de liderança com duas dimensões, estrutura inicial e consideração do líder; um instrumento de *role stress*, com duas dimensões, ambiguidade e conflito; e uma escala de comprometimento organizacional. Os autores descobriram que a dimensão de autonomia do *empowerment* reduzia o efeito do *role stress*. Além disso, a satisfação no trabalho reduzia a intenção do *turnover*.

Sial, Imran e Zaheer (2011) estudaram o efeito da prática de promoções, da falta de *feedback*, do pagamento e da ambiguidade do estresse no desempenho de funcionários em um *call center* no Paquistão. Uma amostra randômica de 250 funcionários respondeu uma escala correspondente às variáveis citadas. Dessa, 63% eram do sexo masculino com idade variando de 20 a 50 anos. A análise de regressão mostrou que as variáveis ambiguidade, prática de promoções e pagamentos explicavam 38% do desempenho no trabalho. Os autores concluíram que estas influenciam o desempenho no trabalho, mas nenhuma relação significativa foi encontrada em relação a falta de *feedback*.

Choi, Chonnam e Feinberg (2012) investigaram se o suporte do supervisor, a recompensa financeira e o plano de carreira eram moderadores entre *burnout* e *turnover* em operadores de *call centers*. Para realizar tal estudo, os autores utilizaram modelagem de equações estruturais e análise de multi-grupo. Participaram da pesquisa 287 representantes de serviço para clientes, sendo 262 do sexo feminino. Os resultados mostraram que as três dimensões de *burnout* – exaustão emocional, despersonalização e redução de realização pessoal – aumentavam a intenção de *turnover*. O suporte do supervisor aumentou o efeito da despersonalização na intenção de *turnover*. A recompensa financeira diminuiu a intenção de *turnover* sobre a despersonalização, no

entanto, aumentou a intenção de *turnover* sobre a redução de realização pessoal. A carreira reduziu a intenção de *turnover* sobre despersonalização e redução de realização pessoal.

A pesquisa de Lima (2004) objetivou verificar a existência de relação entre estresse, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho em operadores de *telemarketing*. Os instrumentos utilizados foram o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos, de Lipp (ISSL), o Inventário de Qualidade de Vida (IQV), da mesma autora, e a Escala de Indicadores de Prazer-Sofrimento no Trabalho (EIPST), de Mendes. Os resultados indicaram que 31% apresentaram estresse, sendo 48% na fase de resistência. O tipo de sintoma predominante foi o psicológico. Foi realizada uma análise de regressão logística com variáveis sociodemográficas e estresse. As variáveis que explicaram o modelo foram sexo feminino, pouco tempo de exercício funcional e juventude. Na análise de correlação, verificou-se uma relação significativa e negativa entre estresse e qualidade de vida.

Glina e Rocha (2005) realizaram um estudo de caso para investigar como as políticas de recursos humanos (RH) poderiam estar relacionadas com estresse no trabalho do operador. Foram realizadas observações nos postos de trabalho, escuta das conversas telefônicas, entrevistas semiestruturadas e questionários. Como resultado, os estressores identificados foram avaliação pelo tempo médio de atendimento (TMA), discussões e agressões verbais de clientes, problemas no sistema de discagem, temperatura ambiente, espaço reduzido de trabalho, ruído excessivo, acesso lento às informações necessárias para o desempenho da função e excesso de digitação. Especificamente em relação aos aspectos da política de RH estressantes, foram observados a falta de oportunidade de desenvolvimento na carreira, as mudanças rápidas e constantes nos procedimentos, o trabalho rotineiro e mecânico, a pressão por metas, a produtividade em detrimento da qualidade, a falha nos treinamentos e na avaliação de desempenho.

Dessa forma, tornou-se relevante investigar a percepção que os operadores de *telemarketing* têm dos estressores em seu trabalho e quais fatores se mostram mais vulneráveis, em função do tempo de experiência na atividade, sexo, idade, estado civil e tipo de serviço de *telemarketing* praticado.

MÉTODO

Participantes

Participaram desta pesquisa 201 operadores de *telemarketing* de uma única empresa de *call center*, com aproximadamente 250 funcionários no total, localizada em uma cidade do interior do Estado de São Paulo. Apenas os funcionários presentes e que concordaram em participar da pesquisa responderam à escala. O delineamento de pesquisa utilizado foi transversal. Desses, 86,6% eram do sexo feminino. A idade variou entre 16 e 55 anos ($M=23,86$; $DP=7,52$). A maioria das mulheres (84,1%; $N=143$) e dos homens (92,3%; $N=24$) estava na faixa etária de 16 até 29 anos. Não houve nenhum participante masculino com mais de 39 anos. Todos os homens da amostra eram solteiros, e, dentre as mulheres, 68,3% ($N=97$) eram solteiras, 27,5% ($N=39$) casadas e 4,2% ($N=6$) separadas. A maioria das mulheres (76,2%; $N=128$) declarou escolaridade em nível médio e a maioria dos homens (56%; $N=14$) em nível superior. Em relação às características profissionais, a maioria exercia a função receptiva de *telemarketing* (80,3%; $N=155$). A experiência na atividade variou de um mês a sete anos ($M=0,57$; $DP=0,94$). Desses, 56,2% exerciam a função a menos de 11 meses, 37,9% de 12 a 23 meses, e 5,9% mais de 23 meses.

Instrumentos

Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT) (Sisto et al., 2007)

A escala tem como objetivo avaliar a influência das situações rotineiras do trabalho sobre o comportamento dos indivíduos, caracterizando a vulnerabilidade ao estresse. Ela é constituída por 40 itens que representam situações de trabalho e são avaliadas por meio de uma escala do tipo *Likert* de três pontos (nunca, às vezes e frequentemente), que se referem à frequência com que cada situação incomoda o trabalhador.

De acordo com Sisto et al. (2007), a EVENT possui três fatores: Clima e Funcionamento Organizacional, Pressão no Trabalho e Infraestrutura e Rotina. Foram realizados dois estudos de evidências de validade de construto para esse instrumento. No primeiro, procedeu-se à análise do Funcionamento Diferencial do Item (DIF) em função do sexo, resultando em oito itens que apresentaram DIF, tendo sido excluídos. Após a aplicação da rotação varimax para extração por componentes principais, optou-se pela manutenção de três fatores. Dos 154 itens iniciais, 114 foram eliminados pelo critério de saturação ($\geq 0,30$) ou por saturarem em mais

de dois fatores, restando 40 (Sisto et al., 2007). Ainda segundo os autores, no segundo estudo, os três fatores explicaram 37,44% da variância. A precisão foi estudada por Sisto et al. (2007). Os valores de alfa variaram entre 0,77–0,91, e os de Spearman-Brown e Guttman entre 0,75–0,85. Pelo modelo Rasch, a variação ficou entre 0,98–0,99 para os itens, e entre 0,71–0,91 para as pessoas. Dessa forma, concluiu-se que o instrumento possui uma ótima precisão.

Questionário de dados sociodemográficos e laborais

Questionário contendo seis questões, elaborado pelo autor do estudo, com o objetivo de coletar dados sobre sexo, idade, escolaridade, estado civil, tempo de experiência na função e tipo de atividade de *telemarketing* do pesquisado (Operador de Teleserviços Ativo, Operador de Teleserviços Receptivo, Operador de Teleserviços Misto e Outra).

Procedimento

Após a concordância da empresa quanto à realização da coleta de dados em suas dependências, o projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade São Francisco. Uma vez aprovado, foram agendados horários para que os colaboradores pudessem participar da pesquisa. Reunidos em grupos na sala de treinamento, após esclarecimento breve sobre o procedimento e mediante a assinatura prévia do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, os participantes responderam o Questionário de dados sociodemográficos e laborais e, em seguida, a EVENT. O tempo médio de aplicação foi cerca de 20 minutos. A coleta ocorreu no ano de 2009, nos meses de junho e julho.

RESULTADOS

Os resultados obtidos na EVENT mostraram que nos fatores Clima e Funcionamento Organizacional ($M=6,90$; $DP=5,51$), Pressão no Trabalho ($M=7,00$; $DP=4,26$), Infraestrutura e Rotina ($M=4,56$; $DP=2,88$) e Geral ($M=18,4$; $DP=10,44$) as médias do grupo estiveram bem abaixo dos pontos médios da escala e subescalas, sugerindo a presença de poucos indicadores de estresse em todos os fatores. De igual forma, ao se comparar as médias dos operadores pesquisados com as médias dos profissionais da mesma área (Grupo 5) constantes nas normas do manual da EVENT, percebeu-se baixa pontuação. Esses dados podem ser verificados na Tabela 1.

TABELA 1. Estatísticas descritivas da EVENT e subescalas do manual e dos dados da pesquisa.

	Manual (Grupo 5)		Pesquisa atual	
	Média	Desvio-padrão	Média	Desvio-padrão
Clima e Funcionamento Organizacional	14,15	6,61	6,90	5,51
Pressão no Trabalho	12,76	5,55	7,00	4,26
Infraestrutura e Rotina	6,16	3,89	4,56	2,88
Geral	32,79	13,60	18,4	10,44

Os dados do presente estudo foram submetidos a uma análise de variância multivariada (com correção para o erro tipo III), considerando as medidas da EVENT e as variáveis idade, tempo de experiência, sexo, estado civil, escolaridade e tipo de atividade exercida. Os resultados, cujas análises foram possíveis devido ao número de sujeitos e combinação para formar os grupos, encontram-se na Tabela 2.

TABELA 2. Análise multivariada da variância nos fatores da EVENT e Geral em razão das variáveis idade, experiência, sexo, estado civil, escolaridade e função.

Variáveis	Variável dependente	gl	Média	F	p
			dos quadrados		
Experiência	PT	2	95,59	6,77	0,002
	GR	2	435,75	4,43	0,015
Sexo	CFO	1	126,26	4,72	0,033

	PT	1	64,69	4,58	0,035
Estado Civil	CFO	2	114,13	4,27	0,017
Idade x Experiência	PT	5	49,34	3,50	0,006
Idade x Sexo	CFO	2	90,28	3,37	0,039
	PT	2	71,46	5,06	0,008
	GR	2	341,65	3,47	0,035
Experiência x Sexo	CFO	1	126,54	4,73	0,032
	IER	1	37,06	4,21	0,043
Idade x Sexo x Escolaridade	CFO	1	159,00	5,94	0,017
Estado Civil x Escolaridade	PT	1	56,06	3,97	0,049

A análise multivariada da variância (MANOVA) mostrou diferenças significativas nas médias da pontuação nos fatores da EVENT, em função de algumas variáveis sociolaborais. Dessa forma, houve diferença significativa no fator Clima e Funcionamento Organizacional (CFO) em função do sexo, estado civil, e das interações entre idade e sexo, experiência e sexo e idade, sexo e escolaridade. No que concerne ao fator Pressão no Trabalho (PT), as diferenças significativas encontradas foram em função do tempo de experiência, do sexo e das interações entre idade e experiência, idade e sexo, e estado civil e escolaridade. Por sua vez, no fator Infraestrutura e Rotina (IER) as diferenças foram encontradas em função da interação entre experiência e sexo. Por último, no fator Geral, as diferenças ocorreram em função da experiência e da interação entre idade e sexo.

Em relação ao Fator Clima e Funcionamento Organizacional, ocorreram diferenças significativas nas médias em função do sexo, sendo a média masculina ($M=9,78$; $DP=1,25$) maior do que a feminina ($M=8,42$; $DP=0,65$), e do estado civil, no qual os solteiros ($M=9,81$; $DP=0,73$) registraram média maior do que os separados ou divorciados ($M=8,83$; $DP=2,11$) e do que os casados ($M=6,78$; $DP=1,02$).

Também foram identificados efeitos de interação significativos entre idade e sexo, tempo de experiência e sexo, e entre idade, sexo e escolaridade. Em relação à interação entre sexo e idade, os homens, independentemente da faixa etária, alcançaram média maior do que as mulheres. Do mesmo modo, as médias masculinas cresceram desde a faixa etária de 16 até 19 anos ($M=6,07$; $DP=1,59$), passando pela faixa de 20 a 29 anos ($M=10,67$; $DP=2,19$), até a de 30 a 39 anos ($M=14$; $DP=3,66$). No caso feminino, a média elevou-se da faixa até 19 anos ($M=5,78$; $DP=1,11$) para a faixa de 20 a 29 ($M=7,14$; $DP=1,09$), continuou na faixa de 30 a 39 ($M=7,67$; $DP=1,58$) e voltou a subir depois dos 39 anos ($M=8,25$; $DP=1,62$).

Quanto à interação entre sexo e experiência, observou-se que há um aumento proporcional da média das mulheres ao tempo de experiência. Dessa maneira, a média no grupo entre um e 11 meses de experiência ($M=5,85$; $DP=0,91$) foi menor do que entre 12 e 23 meses ($M=8,40$; $DP=1,06$), também menor do que na faixa acima de 23 meses ($M=12,60$; $DP=1,72$). Inversamente, no caso masculino, a média entre um e 11 meses ($M=9,14$; $DP=1,69$) foi maior do que entre 12 e 23 meses ($M=6,18$; $DP=1,86$). Não houve homens trabalhando por mais de 23 meses na amostra.

Analisando-se a interação entre idade, sexo e escolaridade, constatou-se que as pessoas com ensino superior e com idade entre 16 e 19 anos, independentemente do sexo, apresentaram médias maiores do que os indivíduos com ensino médio; da mesma forma, indivíduos do sexo masculino ($M=9,06$; $DP=2,34$) com ensino superior tiveram média mais alta do que os do sexo feminino ($M=7,12$; $DP=1,66$). Por sua vez, indivíduos com ensino médio ($M=9,15$; $DP=1,32$) do sexo feminino e com idades entre 20 e 29 anos alcançaram média inferior às daquelas com ensino superior ($M=12,92$; $DP=1,75$); em relação aos homens, da mesma faixa etária, cuja escolaridade em nível superior forneceu uma média ($M=7,13$; $DP=2,42$) inferior aos homens com escolaridade em nível médio ($M=26$; $DP=5,17$), diferentemente do encontrado para as mulheres. Na amostra de indivíduos entre 30 e 39 anos, os homens com ensino médio ($M=19$; $DP=5,17$) obtiveram média mais elevada do que a dos homens com ensino superior ($M=9$; $DP=5,17$). Contrariamente, as mulheres, nessa mesma faixa etária, com ensino superior ($M=10$; $DP=2,99$) alcançaram média maior do que as com ensino médio ($M=6,5$; $DP=1,83$). A

partir da faixa etária de 40 anos, essas análises ficaram prejudicadas pelo fato de, entre os sujeitos pesquisados, não ter representantes do sexo masculino.

Os resultados obtidos no fator Pressão no Trabalho foram influenciados pelo tempo de experiência na função e pelo gênero. Assim, os operadores que tinham mais de 23 meses de experiência tiveram média significativamente maior ($M=9,11$; $DP=1,25$) do que os que possuíam até 11 meses ($M=6,23$; $DP=0,59$). Em relação àqueles entre 12 e 23 meses de experiência ($M=7,63$; $DP=0,67$), não houve diferença significativa para os demais grupos. Em relação ao sexo, os homens atingiram média maior ($M=9,36$; $DP=0,91$) do que as mulheres ($M=7,22$; $DP=0,47$). Esta característica foi observada nas diferentes faixas etárias, com exceção da faixa a partir de 40 anos, na qual não houve representantes do sexo masculino.

Houve também efeitos de interação considerados significativos entre idade e sexo, estado civil e escolaridade e idade e experiência. Assim, enquanto o público feminino manteve certa constância nas médias ao longo das faixas etárias, variando entre 6,84 e 7,25, o masculino apresentou uma diferença entre as médias. Os homens até 19 anos ($M=7,07$; $DP=0,81$) tiveram média menor do que aqueles entre 20 e 29 ($M=9,78$; $DP=1,59$) e que, por sua vez, pontuaram menos que os demais entre 30 e 39 anos ($M=14,5$; $DP=2,66$).

No que tange à interação entre estado civil e escolaridade, as diferenças se relacionaram tanto aos solteiros ($M=6,67$; $DP=0,99$) quanto aos casados ($M=6,93$; $DP=1,08$) e aos separados ($M=6,6$; $DP=1,30$). Os indivíduos com ensino médio tiveram pontuação média inferior do que os solteiros ($M=6,93$; $DP=0,77$), casados ($M=8,17$; $DP=1,23$) e separados ($M=13$; $DP=3,76$) com escolaridade em nível superior.

A interação entre idade e experiência mostrou que, até os 29 anos, conforme o tempo de experiência aumenta, a média também aumenta. Assim, na faixa etária de até 19 anos, as pessoas que possuem entre um e 11 meses de experiência ($M=6,53$; $DP=0,86$) obtiveram média menor do que aquelas que têm entre 12 e 23 meses ($M=7,96$; $DP=1,46$). Na faixa etária entre 20 e 29 anos, a média dos indivíduos entre um e 11 meses ($M=5,71$; $DP=1,01$) foi menor do que aquelas entre 12 e 23 meses ($M=7,33$; $DP=1,09$) e que, por sua vez, foi menor do que aquelas com experiência acima de 23 meses ($M=10,60$; $DP=1,87$). Diferentemente, na faixa etária de 30 a 39 anos, a menor média foi a das pessoas entre 12 e 23 meses de experiência ($M=7,13$; $DP=1,71$), contrapondo-se àquelas entre um e 11 meses ($M=9,8$; $DP=1,68$) e acima de 23 meses ($M=10$; $DP=2,17$). Por fim, na faixa etária a partir de 40 anos, a maior média foi encontrada entre 12 e 23 meses de experiência ($M=9,75$; $DP=2,30$), bem maior do que a obtida entre um e 11 meses ($M=6,17$; $DP=1,59$) e acima de 23 meses ($M=5,5$; $DP=2,66$).

No fator Infraestrutura e Rotina, a interação entre experiência e sexo resultou em médias superiores das mulheres em relação aos homens, independentemente do tempo de experiência na função. A média masculina foi menor no grupo entre um a 11 meses ($M=3,64$; $DP=0,97$) do que no grupo entre 12 e 23 meses ($M=4,18$; $DP=1,06$). Por outro lado, a média das mulheres aumentou entre os grupos um e 11 meses ($M=4,32$; $DP=0,52$) e 12 e 23 meses ($M=5,79$; $DP=0,6$), e manteve-se no grupo com mais de 23 meses ($M=5,80$; $DP=0,99$) de experiência na função.

Por fim, no fator Geral de estresse ocorreram diferenças significativas em função da experiência e da interação entre idade e sexo. Constatou-se que, conforme aumentava o tempo de experiência, a média também aumentava. Dessa forma, aqueles que possuíam tempo de experiência de mais de 23 meses ($M=27,44$; $DP=3,31$) apresentaram média superior aos que tinham entre 12 e 23 meses ($M=22,43$; $DP=1,77$) e entre um e 11 meses ($M=18,8$; $DP=1,55$). Em relação à interação sexo e idade, ocorreu grande diferença entre homens ($M=35$; $DP=7,01$) e mulheres ($M=19,20$; $DP=3,03$), na faixa etária de 30 a 39 anos. Nas demais faixas etárias, os valores foram próximos. Os homens apresentaram média menor na faixa etária até 19 anos ($M=16,53$; $DP=3,06$) do que entre 20 e 29 anos ($M=24,89$; $DP=4,20$) e, por sua vez, foi menor do que entre 30 e 39 anos ($M=35$; $DP=7,01$). Também, nas mulheres, a média progrediu sucessivamente da faixa etária até 19 anos ($M=17,11$; $DP=2,15$), entre 20 e 29 anos ($M=18,26$; $DP=2,10$), entre 30 e 39 ($M=19,20$; $DP=3,03$) e acima de 39 anos ($M=20,83$; $DP=3,12$).

DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Um dos objetivos deste estudo foi avaliar a vulnerabilidade ao estresse em operadores de *telemarketing*, valendo-se da média da pontuação nos fatores Clima e Funcionamento Organizacional, Pressão no Trabalho, Infraestrutura e Rotina e Escala Geral a partir da escala EVENT. De maneira geral, evidenciou-se que os operadores de *telemarketing* pesquisados, em média, apresentaram pouca suscetibilidade aos estressores laborais.

Essa conclusão não correspondeu aos resultados obtidos por Veras (2006) e Venco (2007), os quais apontaram a atividade em *call centers* como uma das mais estressantes. Pondera-se, contudo, que esses autores avaliaram o estresse e não a vulnerabilidade aos estressores no contexto do trabalho. Do mesmo modo, outro dado importante é que, conforme Oliveira e Jacques (2006), a rotatividade na função de operador de *telemarketing* é muito alta. Na amostra da presente pesquisa percebeu-se tal fato, pois a maioria (56,2%) dos participantes possuía menos de um ano na função, e pouquíssimos (5,9%) realizavam a atividade há mais de dois anos. Essa característica pode explicar, ao menos parcialmente, a baixa identificação da vulnerabilidade ao estresse. No entanto, Lima (2004) encontrou que indivíduos jovens, do sexo feminino e com pouco tempo de experiência são bons preditores do estresse, explicando 56% da variância. Além disso, a amostra foi composta, em sua maioria, por indivíduos do sexo feminino, o que será discutido adiante.

Outro objetivo desta pesquisa foi investigar se a intensidade da vulnerabilidade ao estresse percebida pelos operadores de *telemarketing* variava significativamente em função das características sociodemográficas e laborais. Analisando os resultados em função da variável sexo, constatou-se que os homens obtiveram médias maiores do que as mulheres nos fatores Pressão no Trabalho, Clima e Funcionamento Organizacional e Geral, contrariando o estudo de Guerrer e Bianchi (2008), que não mostraram diferenças entre os sexos, bem como a pesquisa de Lipp e Tanganelli (2002), que apontou maior vulnerabilidade nas mulheres. Também é fato que as pesquisas citadas não foram realizadas com operadores de *telemarketing*, ressaltando-se as características específicas e distintas desse grupo profissional em relação aos relatados na literatura. Ainda assim, no fator Infraestrutura e Rotina as mulheres alcançaram médias superiores aos homens.

Outra hipótese é a de que, se a literatura traz resultados múltiplos em relação à diferença na vulnerabilidade ao estresse em função do sexo, pode-se pensar que essa variável não é determinante em relação ao fenômeno (Guerrer & Bianchi, 2008). Além disso, no presente estudo a discrepância com relação ao sexo no tamanho da amostra pode ter dificultado a comparação, mas essa característica é própria da atividade, pois como afirma Venco (2007), a maioria dos operadores de *telemarketing* é do sexo feminino. Além disso, as pesquisas de Choi et al. (2012) e Sial et al. (2011) também apresentaram amostras predominantes do sexo feminino. Esse dado pode trazer à discussão quais outros fatores estão envolvidos para que os homens, depois de certo tempo, migrem para outro segmento profissional e não pelo fato de ser uma profissão com características femininas.

Em relação à idade, a pesquisa de Guerrer e Bianchi (2008) não apontou diferenças significativas no estresse ao longo das faixas etárias. No presente estudo, considerada a variável idade de forma isolada, também não houve diferenças significativas em termos de vulnerabilidade ao estresse, mas ao se analisar a interação entre a idade e o sexo percebeu-se diferenças importantes. Apesar de no fator Pressão no Trabalho, a média das mulheres ter se mantido estável ao longo dos anos, o mesmo não ocorreu diante dos demais fatores. Em Clima e Funcionamento Organizacional e Geral as médias femininas cresceram conforme o aumento da faixa etária. Já em relação aos homens, suas médias cresceram conforme o aumento da idade nos fatores Pressão no Trabalho, Clima e Funcionamento Organizacional e Geral. No fator Infraestrutura e Rotina não houve diferenças significativas em função da idade. A explicação pode estar no fato de que, conforme aumentou a idade, aumentaram também as responsabilidades sociais próprias ao papel masculino na sociedade ocidental, as mudanças no mercado de trabalho (Gómez, 2007) e os homens se mostraram mais vulneráveis. Gómez (2007) aponta que as novas configurações laborais trouxeram novos estressores para o trabalho, sendo a entrada das mulheres no mercado uma das mudanças

As médias em função da escolaridade não resultaram em diferenças significativas. Contudo, ao se analisar a interação entre escolaridade e sexo, percebeu-se que no fator Clima e Funcionamento Organizacional as mulheres com ensino superior apresentaram médias mais elevadas do que aquelas com ensino médio. Como função tipicamente de nível médio, a operadora de *telemarketing* com formação superior provavelmente nutria outras expectativas profissionais, permanecendo na atual função por falta de oportunidade e possível baixo índice de satisfação. As médias em função do estado civil não puderam ser devidamente comparadas, pois a população masculina da amostra não apresentava homens casados ou separados. De qualquer forma, em Clima e Funcionamento Organizacional as mulheres solteiras apresentaram médias superiores às demais.

Ao se verificar a alteração das médias dos fatores em função do tempo de experiência na função, percebeu-se que os operadores com maior experiência apresentaram médias maiores do que aqueles com pouco tempo de experiência. Esse dado está de acordo com Abrahão e Sznalwar (2008), os quais ressaltam o aspecto muito desgastante da atividade de operador. A única exceção foi no fator Clima e Funcionamento Organizacional, no

qual os homens tiveram diminuição da média com o aumento do tempo de experiência. Isso pode ocorrer, pois o fator está diretamente relacionado ao funcionamento e estrutura da empresa e, com o aumento da experiência os profissionais se acostumam com a cultura e o clima organizacional, diminuindo, assim, a vulnerabilidade nesse aspecto. Em relação ao tipo de *telemarketing* – ativo, receptivo e misto–, embora as médias em todos os fatores tenham sido maiores para o ativo, as diferenças não foram estatisticamente significativas. A desproporção entre operadores ativos e receptivos pode ter dificultado o surgimento de evidências conclusivas a respeito.

Uma limitação encontrada neste estudo foi a discrepância numérica de homens e mulheres, caracterizando esse segmento profissional como feminino e impossibilitando alguns tipos de análise. Ainda, por se tratar de um delineamento transversal, não foi possível acompanhar os profissionais e realizar análises relativas ao aumento ou diminuição do estresse conforme o tempo de serviço ou verificar o alto *turnover* característico da profissão. Outra limitação se deve ao fato de se tratar de instrumento de autorrelato, que não utiliza outras formas de mensurar a vulnerabilidade ao estresse, como entrevistas e características da empresa. Nesse contexto, outras pesquisas poderiam ser levadas a cabo com vistas a estudar, por exemplo, componentes de personalidade, escolaridade dos profissionais e possibilidades de ascensão profissional. Além disso, utilizar uma amostra mais homogênea em relação ao sexo, ao cargo e ao tempo de serviço, assim como acompanhar os funcionários por um longo período de tempo, em estudos longitudinais, e utilizar outras medidas, como *coping*, segurança no trabalho e satisfação no trabalho para melhor entender a profissão. Apesar da necessidade de mais estudos e das limitações desta pesquisa, considera-se que os objetivos propostos foram atingidos de maneira a trazer uma contribuição científica e prática para um melhor entendimento da realidade de trabalhadores de *telemarketing*.

REFERÊNCIAS

- Abrahão, J. I., & Sznelwar, L. I. (2008). Entre a tarefa e a atividade, a dor do trabalhador. Em A. M. Mendes (Ed), *Trabalho e saúde: o sujeito entre a emancipação e servidão* (pp.102-114). Curitiba: Juruá.
- Araújo, T. M., Graça, C. G., & Araújo, E. M. (2003). Estresse ocupacional e saúde: contribuições do Modelo Demanda-Controlle. *Ciência & Saúde Coletiva*, 8, 991-1003.
- Camargo, D. A., & Oliveira, J. I. (2004). Riscos ocupacionais: repercussões psicossociais. Em L. A. M. Guimarães & S. Grubits (Eds.), *Série saúde mental e trabalho*, vol. II (pp. 157-181). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Choi, S., Cheong, K., & Feinberg R. A. (2012). Moderating effects of supervisor support, monetary rewards, and career paths on the relationship between job burnout and turnover Intentions in the context of call centers. *Managing Service Quality*, 22, 492-516.
- Coleta, A. D. S., & Coleta, M. F. D. (2008). Fatores de estresse ocupacional e coping entre policiais civis. *Psico-USF*, 13(1), 59-68.
- Contaifer, T. R. C., Bachion, M. M., Yoshida, T., & Souza, J. T. (2003). Estresse em professores universitários da área de saúde. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 24(2), 215-225.
- De Ruyter, K., Wetzels, M., & Feinberg, R. (2001). Role stress in call centers: its effects on employee performance and satisfaction. *Journal of Interactive Marketing*, 15(2), 23-35.
- Decenzo, D. A., & Robbins, S. P. (2001). *Administração de recursos humanos*. Rio de Janeiro, LTC.
- Friedman, M., & Rosenman, R. (1976). *O tipo A. Seu comportamento e seu coração*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira.
- Glina, D. M. R., & Rocha, L. E. (2005). As políticas de recursos humanos como fatores de estresse no trabalho de Estagiários e supervisores do setor de cobrança de um banco internacional. *Caderno CRH*, 18, 113-125.
- Goldberger, L. & Breznitz, S. (1982). *Handbook of stress: theoretical and clinical aspects*. New York: Free Pass.
- Gómez, I. C. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Universitas Psychologica*, 6, 105-113.
- Guerrer, F. J. L., & Bianchi, E. R. F. (2008). Caracterização do estresse nos enfermeiros de unidades de terapia intensiva. *Revista de Escola de Enfermagem da USP*, 42, 355-362.
- Halbesleben, J. R. B., & Zellars, K. L. (2005). Stress e a interface trabalho-família. Em A. M. Rossi, P. Perrewé & S. L. Sauter, (Eds), *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional* (pp. 56-72). São Paulo: Atlas.
- Holroyd, K. A., & Lazarus, R. S. (1982). Stress, Coping, and Somatic Adaptation. Em L. Goldberger, & S. Breznitz (Eds), *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects* (pp. 21-35). New York: Free Pass.

- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Lazarus, R. S. (1974). *Personalidade e adaptação*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Lima, F. B. (2004). *Stress, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de call Center*. Dissertação de Mestrado, PUC, Campinas.
- Lipp, M. E. N., & Tanganelli, M. S. (2002). Stress e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho: diferenças entre homens e mulheres. *Psicologia: Reflexão & Crítica*, 15, 537-548.
- Lopes, F. (2003). Raça, saúde e vulnerabilidades. *Boletim do Instituto de Saúde*, 31, 7-11.
- Mallmann, C. S., Palazzo, L. S., Carlotto, M. S., & de Castro Aerts, D. R. G. (2009). Fatores associados à síndrome de *burnout* em funcionários públicos municipais. *Psicologia: Teoria e Prática*, 11(2), 69-82.
- Marandola Jr., E., & Hogan, D. J. (2005). Vulnerabilidade e riscos: entre geografia e demografia. *Revista Brasileira de Estudos Populacionais*, 22, 29-53.
- Margis, R., Picon, P., Cosner, A. F., & Silveira, R. O. (2003). Relação entre estressores, estresse e ansiedade. *Revista de Psiquiatria*, 25, 65-74.
- Meyer, D. E. E., Klein, C., & Andrade, S. S. (2007). Sexualidade, prazeres e vulnerabilidade: implicações educativas. *Educação em Revista*, 46, 219-239.
- Mota, C. M., Tanure, B., & Neto, A. C. (2008). Estresse e sofrimento no trabalho dos executivos. *Psicologia em Revista*, 14(1), 107-130.
- Montanholi, L. L., Tavares, D. M. S., & Oliveira, G. R. (2006). Estresse: fatores de risco no trabalho do enfermeiro hospitalar. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 59, 661-665.
- Noronha, A. P. P., & Fernandes, D. C. (2008). Estresse laboral: análise da produção científica brasileira na SciELO e BVS-Psi. *Fractal*, 20, 491-501.
- Oliveira, S., & Jacques, M. G. C. (2006). Políticas e práticas de gestão e saúde: recortes sobre o trabalho de teleatendimento no Rio Grande do Sul. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 31, 63-72.
- Oliveira, S., Rezende, M. S., & Brito, J. (2006). Saberes e estratégias dos operadores de *telemarketing* frente às adversidades do trabalho. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 31, 125-134.
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2005). Impacto dos valores laborais e da interferência família – trabalho no estresse ocupacional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 21, 173-180.
- Pearlin, L. I. (1982). The social contexts of stress. Em L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress: theoretical and clinical aspects* (pp. 1-6). London: Collier Macmillan Publishers.
- Sakamoto, K. (2001). *Como implementar um call center*. São Paulo: Happy Few.
- Selye, H. (1952). *The Story of the Adaptation Syndrome*. Montreal: Acta.
- Selye, H. (1982). History and present status of the stress concept. Em L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress: theoretical and clinical aspects* (pp. 7-17). New York: Free Pass.
- Sial, M. A., Imran, R., & Zaheer, A. (2011). Job related stress and role performance: an empirical evidence from call centers of Pakistan. *International Journal of Academic Research*, 3, 459-463.
- Silva Junior, D. I., & Ferreira, M. C. (2007). Escala para avaliação de estressores ambientais no contexto *off-shore oil* (EACOS). *Avaliação Psicológica*, 6, 139-146.
- Sisto, F. F., Baptista, M. N., Noronha, A. P. P., & Santos, A. A. A. (2007). *Escala de vulnerabilidade ao estresse no trabalho*. São Paulo: Vetor.
- Van den Broeck, A., Ruysseveldt, J. V., Vanbelle, E., & De Witte, H. (2013). The job demands–resources model: overview and suggestions for future research. Em A. B. Bakker (Eds.), *Advances in Positive Organizational Psychology*, (pp.83-105). Emerald Group Publishing Limited.
- Venco, S. (2007). Neocolonialismo ou imigração eletrônica? O caso das centrais de atendimento. Recuperado: 25/08/2008. Disponível: <http://www.icesi.edu.co/ret/documentos/Ponencias%20pdf/444.pdf>.
- Veras, V. S., & Ferreira, M. C. (2006). "Lidar com gente é muito complicado": relações socioprofissionais de trabalho e custo humano da atividade em teleatendimento governamental. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 31, 135-148.
- Veras, V. S. (2006). *Relações sociais de trabalho e custo humano da atividade: vivências de mal-estar e bem-estar em serviço de teleatendimento governamental*. Dissertação de mestrado, UnB, Brasília.