

O ESTRESSE EM PROFISSIONAIS DO SETOR DE TELEATENDIMENTO

Pedro Guilherme Basso Machado¹
Pamela Jeane Vaz Ribeiro²

Resumo:

O trabalho mostra-se uma constante na história da humanidade, assim como o estresse. Atualmente as relações de trabalho são caracterizadas pelo aumento do setor de serviços e tecnologia da informação, contexto que envolve diretamente a atividade dos profissionais do setor de teleatendimento. Estes profissionais trabalham com a mais alta tecnologia. Por outro lado, apresentam um elevado índice de rotatividade e muitas vezes realizam atividades repetitivas e estressantes. O objetivo do presente artigo foi o identificar os níveis de estresse em 60 profissionais de teleatendimento. O método foi exploratório e transversal, para a obtenção dos dados foram utilizados um questionário sociodemográfico e o Inventário de Sintomas de Estresse (ISE) de Benevides-Pereira e Moreno-Jiménez (2000), composto por duas escalas, a Sintomatologia Psicológica (SP) e a Sintomatologia Física (SF). Foram calculadas provas estatísticas descritivas (média, desvio padrão e percentis), índice de confiabilidade (Alpha de Cronbach), ANOVA para verificar diferenças de médias e correlação de Pearson. Referente aos resultados, a pesquisa indicou que 51,7% do participantes eram do gênero masculino e 43,3% estavam na organização há mais de 4 anos. Ainda, 30% dos entrevistados apresentaram elevados índices de SP e 15% apresentaram elevada SF. Ambas as escalas mostraram índices de confiabilidade adequados e correlação de Pearson positiva e significativa de 0,477 ($p < 0,01$), denotando que estes constructos estão associados. Referente ao tempo de trabalho na organização e o estresse, apenas a SP mostrou diferenças de médias significativas estatisticamente ($F = 2,05 / p = 0,037$), os valores de SP aumentaram proporcionalmente ao tempo de trabalho. Por fim, considera-se que elevados índices de estresse se relacionam com resultados organizacionais negativos e que a atividade de teleatendimento, além de ser uma das principais empregadoras do Brasil, é uma atividade que deve ser investigada para a promoção da saúde organizacional e ocupacional deste expressivo setor laboral.

Palavras-chave: saúde do trabalhador; psicologia aplicada; tecnologia da informação; trabalho; estresse psicológico; estresse fisiológico.

Abstract

Work is a constant factor in the human history, as well as stress. Currently, working relationships are characterized by the increase of the services and information technology sectors, context that directly involves the telemarketing activities. These professionals works with the highest technology. On the other hand, they also shows high turnover rates and often performs repetitive and stressful activities. The purpose of this study was to identify the stress levels in 60 telemarketing professionals. The method was exploratory and cross-sectional, the data were obtained using a sociodemographic questionnaire and the *Inventário de Sintomas de Estresse* (ISE), from Benevides-Pereira and Moreno-Jiménez (2000), composed by two scales, the Psychological Symptoms (SP) and the Physical Symptoms (SF). Statistical analysis were calculated such as descriptive indexes (mean, standard deviation and percentiles), reliability index (Cronbach's Alpha), ANOVA to verify means differences and Pearson correlation. Regarding the results, the survey indicated that 51,7% of the sample were male and 43,3% worked in the organization for more than 4 years. Furthermore, 30% of respondents showed high levels of SP and 15% presented high SF. Both scales showed good reliability indexes and positive and significant Pearson correlation, of 0,477 ($p < 0,01$), indicating that these constructs are related. Regarding the organizational working period and stress, only SP presented statistically significant means differences ($F = 2,05 / p = 0,037$), the values increased proportionally in relation to the working period. Finally, it's considered that high stress levels are related to bad organizational results and that the telemarketing activity, besides being one of the main employers in Brazil, is an activity that should be investigated for the promotion of the organizational and occupational health in a significant labor sector.

¹ Doutor em Psicologia da Saúde (Universidad Autónoma de Madrid), Psicólogo PUCPR. Docente do curso de Psicologia do UniBrasil. Curitiba/PR. E-mail: pgbmachado@hotmail.com.

² Acadêmica do curso de Psicologia do UniBrasil. Tecnóloga em Comércio Exterior Uninter. Curitiba/PR. E-mail: pam.jeane@gmail.com.

Key-words: occupational health; applied psychology; information technology; work; psychological stress; physiological stress.

INTRODUÇÃO

Desde os primórdios, o labor mostra-se uma constante na vida do ser humano. Deste modo, torna-se relevante estudar a relação do homem *versus* trabalho bem como a relação do trabalho com indicadores de saúde e seus possíveis desdobramentos.

Não é possível separar o homem do labor, nem o labor da saúde, mas sabe-se da importância de melhorar o ambiente e a organização do trabalho, para otimizar os recursos e diminuir as demandas que desgastam o profissional ⁽¹⁾. Por demandas, compreende-se aspectos físicos, sociais, organizacionais e psicológicos do trabalho que requerem esforços físicos ou mentais, são condições organizacionais negativas pois são associadas a gastos psicológicos fisiológicos (exemplos: sobrecarga e pressão de tempo). Os recursos laborais referem-se a condições organizacionais positivas, são os aspectos físicos, sociais, organizacionais e psicológicos que podem ser funcionais na realização de objetivos, aumento de motivação e bem estar do profissional como por exemplo a autonomia na realização das atividades e o apoio social ^(2,3,4).

Embora o labor seja uma constante na história da humanidade, as relações laborais são passíveis de modificação. Desde a década de 1990, as relações de trabalho foram caracterizada pelo crescimento da tecnologia no trabalho e setor de serviços, período identificado como “Era da Informação” ⁽⁵⁾. Ainda, de acordo com ^(6,7,8), o desenvolvimento da tecnologia da informação ampliou a comunicação entre a empresa e o cliente, o que propiciou a proliferação dos serviços de atendimento ao consumidor.

Neste cenário, a atividade do profissional de teleatendimento ganha representatividade, principalmente por ser um dos maiores empregadores do Brasil e mostra-se como porta de entrada para o mercado de trabalho para muitos profissionais ⁽⁹⁾. Percebe-se uma expansão no mercado de trabalho, para profissionais dessa área, principalmente nos últimos 20 anos, quando ocorreu a expansão de centros de teleatendimento, conhecidos como *call centers* ⁽¹⁰⁾.

No Brasil, segundo o Código Brasileiro de Ocupações, “operador de telemarketing” é aquele profissional que atende usuários, oferece serviços e

produtos, presta serviços técnicos especializados, realiza pesquisas, faz serviços de cobrança e cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento ⁽¹¹⁾. Dados da Associação Brasileira de *Telemarketing* - ABT ⁽⁹⁾, mostraram que as empresas que atuam no seguimento empregavam, aproximadamente 675 mil trabalhadores no Brasil. Deste modo é possível observar um significativo crescimento, de mais de 90%, do setor nos últimos anos ⁽¹²⁾.

O ambiente de trabalho e as relações laborais em que o profissional está inserido o afetam em seu estado físico, psíquico e social, pois o indivíduo é o mesmo, dentro e fora de trabalho ⁽¹³⁾. Deste modo a profissão do teleatendente torna-se merecedora de estudos por apresentar-se como uma atividade altamente estressante, responsável por um elevado número de afastamentos e adoecimentos ocupacionais ⁽¹⁴⁾. A segunda causa de afastamentos ocupacionais no Brasil, é algum tipo de enfermidade diretamente relacionada ao trabalho, como transtornos músculo esqueléticos, que têm acometido principalmente bancários, metalúrgicos, digitadores, secretárias, jornalistas e operadores de *telemarketing* ⁽¹⁵⁾. Ainda, conforme a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, o estresse é a segunda maior causa de afastamento laboral no mundo ⁽¹⁶⁾. Dessa forma o estresse vem sendo escopo de muitas pesquisas em saúde mental, tendo em vista o seu contraste com a qualidade de vida pessoal, social e ocupacional ⁽¹⁷⁾.

O estresse é considerado como uma reação do organismo frente a mudanças ocorridas no ambiente, é um produto da interação do ser humano com seu ambiente físico, psicológico e sócio cultural ^(18,19), considerado como uma resposta psicofisiológica complexa que indica a necessidade do organismo de se modificar frente a algo que ameaça sua homeostase ^(20,21,22,23). É uma variável presente e relevante na associação entre o homem e seu trabalho. Mesmo porque, o estresse em relação ao trabalho pode ser definido como a presença de situações em que a pessoa perceba o ambiente de trabalho como algo ameaçador a suas necessidades de realização pessoal e profissional, assim como a sua saúde física ou mental, o que prejudica a interação do trabalhador com seu trabalho ⁽²⁴⁾.

O estresse se torna ainda mais presente em um panorama de globalização e elevada competição entre as empresas ⁽²⁵⁾. Conforme ⁽²⁶⁾ a rotina de trabalho nos dias atuais, em que muitos trabalhadores estão inseridos, pode fragilizar o indivíduo ao ponto de ocorrer o desenvolvimento de reações estressoras.

O estresse no trabalho prejudica não somente a saúde psicológica e física, mas também o desempenho dos trabalhadores ^(27, 28), resulta em custos muito elevados para os indivíduos, organizações empresariais e a sociedade em geral, pelos seus efeitos deletérios sobre a produtividade, absentismo, saúde e bem-estar ⁽²⁹⁾. Assim sendo, evidencia-se que um elevado nível de estresse pode comprometer a saúde da organização e dos trabalhadores ⁽³⁰⁾, assim como diminuir a produtividade e qualidade das atividades exercidas ⁽³¹⁾.

A saúde laboral propriamente dita, passou a ser escopo de estudos mais rigorosos a partir do século XIX, após a revolução industrial inglesa ⁽¹³⁾. O estresse como fator ocupacional pode gerar doenças cardiovasculares, insatisfação no trabalho, irritação, frustração, comportamento antissocial, fuga das atividades entre outras consequências ⁽³²⁾.

Apesar da elevada dificuldade detectada no trabalho dos profissionais que trabalham no setor de teleatendimento, como visto, esta é uma atividade relativamente recente e em expansão. Em virtude deste significativo aumento no setor de teleatendimento que emergiu a necessidade de estudos sobre as condições de trabalho destes profissionais. De um lado percebe-se que os trabalhadores dessa área contam com a mais alta tecnologia, por outro lado, esses profissionais realizam atividades de forma mecanizada e repetitiva ⁽³³⁾. Ainda, de acordo com distintos autores, tais características acabam favorecendo o aumento da rotatividade, do absenteísmo e de ocorrência de doenças ocupacionais nos trabalhadores ^(8,33,34,35).

METODOLOGIA

Esta pesquisa teve um método empírico, transversal, exploratório e *ex post facto*. O objetivo do presente artigo é o de identificar os níveis de estresse em profissionais de teleatendimento.

Amostra

A amostra foi composta por sessenta (N=60) profissionais de teleatendimento de uma empresa do setor industrial, procedentes de todas as regiões demográficas do estado do Paraná, que optaram voluntariamente em participar da pesquisa.

Instrumentos

Utilizou-se como instrumentos o ISE - Inventário de sintomas de estresse ⁽³⁶⁾ que utiliza escala tipo *likert* de 5 pontos, composto 27 itens, sendo 20 itens destinados para avaliar Sintomas Psicológicos - SP (ex.: irritabilidade fácil; pouca satisfação nas relações sociais) e 7 itens para Sintomas Físicos – SF (ex.: dores de cabeça; pressão arterial alta). Também foi utilizado um questionário sócio demográfico para identificação e contextualização da amostra.

Procedimentos

Os instrumentos foram aplicados via protocolo eletrônico, através de um sistema de intranet próprio da organização, elaborado por profissionais de tecnologia de informação. Participaram os profissionais que optaram voluntariamente em colaborar com a pesquisa e que assinaram um Termo de Consentimento Livre Esclarecido.

Foram calculadas provas estatísticas descritivas (média, desvio padrão e percentis), índice de confiabilidade (Alfa de Cronbach), correlação de Pearson e prova de diferenças de médias (ANOVA).

Aspectos éticos

O projeto de pesquisa deste estudo foi submetido e aprovado previamente por um Comitê de Ética em Pesquisa de uma instituição de ensino superior. Os entrevistados assinaram o "Termo de Consentimento Livre e Esclarecido" conforme Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde. Ainda, durante toda a pesquisa foram respeitados os preceitos da declaração da *World Medical Association* – Helsinki Finlândia ⁽³⁷⁾.

RESULTADOS

Observou-se que a idade média dos participantes da amostra foi de 35,17 anos, oscilou entre 22 e 58 anos. Dentre estes, 51,7% (N=31) foram do gênero masculino e 48,3% (N=29) feminino. Mais de três quartos da amostra 83,3% (N= 50) possuía companheiro fixo, e 51,7% (N=31) pelo menos um filho. Sobre o grau de instrução, os dados indicaram que 43,3% (N=26) da amostra encontrava-se com ensino médio completo e/ou superior incompleto, sendo que 56,7% (N=34) apresentaram escolaridade de nível superior completo ou pós graduação. Quanto a carga horária de trabalho dos entrevistados, notou-se que a média foi de 42 horas

por semana, ainda referente a esta variável, 33,3% (N=20) trabalhavam mais de 40 horas semanais. O tempo de trabalho na organização destes profissionais foi distribuído da seguinte forma: 26,67% (N=16) estavam na organização há até 2 anos, 30% (N= 18) de 2 a 4 anos e 43,33% (N= 26) mais de 4 anos. Dos participantes entrevistados, 51,7% (N=31) praticavam atividade física no período da investigação.

Tabela 1 – Principais resultados sociodemográficos

Variáveis Sócio-demográficas	Categoria	N	%
Gênero	Feminino	29	48,3
	Masculino	31	51,7
Idade	22 e 58 anos	Média 35,17 anos	
Relacionamento afetivo fixo	Sim	50	83,3
	Não	10	16,70
Filhos	Sim	31	51,7
	Não	29	48,3
Escolaridade	EF	60	100
	EM	26	43,3
	SI		
	SC	34	56,7
Carga horária de trabalho	Média	42	(Horas)
	Acima de 40 horas	20	33,3
Tempo de trabalho	Até 2 anos	16	26,67
	Entre 2 a 4 anos	18	30,0
	Acima de 4 anos	26	43,33
Atividades físicas	Sim	31	51,7
	Não	29	48,3

Legenda: EF: Ensino fundamental; EM: Ensino Médio; SI: Ensino Superior Incompleto; SC: Ensino Superior Completo ou mais.

Com relação aos resultados do ISE, os índices de confiabilidade foram adequados (0,92 para SP e 0,69 para SF). A escala Sintomatologia Física de Estresse apresentou média ponderada de 1,68 (desvio padrão= 0,73), observou-se também que 46,7% (N=28) dos participantes apresentaram nível baixo de estresse, 38,3% (N= 23) nível moderado e 15,0% (N= 9) nível elevado.

Referente a Sintomatologia Psicológica avaliada pelo ISE, a média ponderada foi de 1,97 (desvio padrão= 0,80) e os resultados mostraram que 33,3% (N=20) dos participantes apresentaram nível baixo de estresse psicológico, 36,7% (N= 22) nível moderado e 30,0% (N= 18) nível elevado. Cabe destacar que a correlação de *Pearson* entre os sintomas físicos e psicológicos do estresse foi positiva e significativa ($r = 0,477$), valor de associação média e significativa ($p < 0,01$) entre as escalas⁽³⁸⁾.

Tabela 2 – Resultados do ISE.

Escala	Media	Media Ponderada	DT	Alpha de Cronbach	Pearson <i>r</i>	Reduzido %	Moderado %	Elevado %
SP	21,55	1,97	0,80	0,92	0,477*	33,3	36,7	30,0
SF	5,25	1,68	0,73	0,69	--	46,7	38,3	15,0

Legenda: *= valor significativo estatisticamente ($p < 0,01$).

Referente ao tempo de trabalho e o estresse, notou-se que, dentre os sintomas físicos as maiores médias encontradas foram nos trabalhadores que estavam na empresa entre 2 a 4 anos e entre 4 a 8 anos ($M = 1,89 - DP = 0,83$ / $M = 1,80 - DP = 0,56$ respectivamente). Os trabalhadores que apresentaram tempo de empresa superior ou inferior a este período tiveram médias menores de sintomatologia física. Ainda, as diferenças de médias com relação a Sintomatologia Física e tempo de trabalho na empresa não mostraram valores significativos estatisticamente ($F = 1,10$ / $p = 0,376$). Foi realizado o teste de *Tukey* para identificar a significância das diferenças das médias encontradas nos resultados do teste ANOVA, contudo também não se encontraram diferenças de médias significativas entre a SF e os diferentes períodos nos quais os profissionais estavam trabalhando.

Por outro lado a Sintomatologia Psicológica quando correlacionada com o tempo de trabalho na empresa, indicou que as maiores médias encontradas foram nos trabalhadores que estavam na empresa até 8 anos ou mais que 8 anos ($M= 2,00 - DP=0,64$ / $M= 2,00 - DP=0,77$ respectivamente). Denota-se que para a presente amostra, o estresse psicológico tende a ser acumulativo com o tempo de trabalho na organização. Dado corroborado pela diferença progressiva e significativa de médias com relação a Sintomatologia Psicológica e tempo de trabalho na empresa ($F= 2,05$ / $p= 0,037$). Os profissionais, da presente amostra, com maior tempo de trabalho apresentaram resultados significativamente superiores de SP do que os profissionais com menor tempo de empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como visto, o trabalho é uma constante e um aspecto fundamental na história da humanidade, contudo, as relações entre labor-trabalhador são cinéticas. Assim sendo, é necessário estudar as atividades e as condições de trabalho para promover aspectos salutareos e atenuar aspectos enfermos provenientes deste panorama.

O presente estudo contou com profissionais de um setor emergente e crescente na realidade profissional brasileira. De acordo com os resultados obtidos, percebe-se que grande parte dos participantes são do gênero masculino (51,7%), com idade média de 35 anos e com grau de escolaridade superior completo e incompleto (43,3%). Embora a presente amostra revele uma pequena predominância de entrevistados do gênero masculino, alguns autores indicam que esse mercado de trabalho mostra-se predominado por pessoas do sexo feminino (35,39,40,41).

Referente aos resultados do ISE, observa-se bons índices de confiabilidade das escalas, de acordo com o parâmetro indicado na literatura ⁽⁴²⁾. Ainda, com relação aos níveis de estresse, diferentemente do que apontam alguns estudos ^(8,35), não foi evidenciado nível elevado de estresse psicológico para grande parte da amostra (70%). Com relação a Sintomatologia Física, os resultados denotam índices reduzidos para praticamente metade da amostra (46,7% reduzido). Cabe destacar que estes índices foram inferiores quando comparados aos estudos de ⁽⁴³⁾ com 168 professores e ⁽⁴⁴⁾ com 100 portadores de doença de Chagas. Contudo os índices

foram superiores quando comparados com estudo de ⁽⁴⁵⁾ com 306 diretores e ⁽⁴⁶⁾ com 701 profissionais multiocupacionais.

Percebeu-se também que o nível elevado de estresse psicológico foi proporcionalmente maior que o físico, entretanto cabe salientar que com o passar do tempo, o elevado estresse psicológico produz consequências negativas em relação ao estresse físico e vice versa ^(21,30). Ainda, diferentemente da escala SF, a SP apresentou diferenças de médias significativas, aumentou proporcionalmente em relação ao tempo de trabalho, denotando que para a presente amostra, o tempo de trabalho pode influenciar em indicadores de estresse ⁽³⁰⁾.

Como visto, é importante considerar e estudar as relações de trabalho e as formas de promover a saúde no labor uma vez que pode propiciar bons resultados em nível organizacional e também em nível individual no que se refere aos trabalhadores ^(1,47). Por isso é necessário o estudo de um representativo setor profissional da economia brasileira, o teleatendimento, tradicionalmente contemplado sob a perspectiva do sofrimento no trabalho ⁽⁴⁸⁾.

Cabe destacar que os resultados do presente estudo, por utilizar um recorte transversal da realidade e a aplicação de questionários autoinformes devem ser compreendidos com cautela. Por fim destaca-se a necessidade de maiores estudos relacionando o estresse e o trabalho dos teleatendentes uma vez que é uma atividade profissional característica da modernidade no trabalho e que abriga um grande número de profissionais.

REFERÊNCIAS

1. Salanova M, Schaufeli WB. El engagement en el trabajo. Madrid (ESP): Alianza Editorial, 2009.
2. Bakker A, Demerouti E, Hakanen JJ, Xanthopoulou D. Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 2007; 99(2): 274-284.
3. Demerouti E, Bakker AB, Nachreiner f, Schaufeli WB. The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 2001; 3: 499-512.
4. Prieto LL, Salanova MS, Martínez IM, Schaufeli WB. Extension of the job demands-resources model in the prediction of burnout and engagement among teachers over time. *Psicothema*, 2008; 20(3): 354-360.
5. Assunção AA., Souza R. Telemática. *Cadernos de Saúde do Trabalhador*. São Paulo (SP): INST-CUT, 2000.

6. Amorim GO, Bommarito S, Kanashiro CA, Chiari, B. M. Comportamento vocal de teleoperadores pré e pós-jornada de trabalho. *Jornal da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia*, 2011; 23(2): 170-176.
7. Pena PGL, Cardim A, Araujo MPN. Taylorismo cibernético e lesões por esforços repetitivos em operadores de telemarketing em Salvador-Bahia. *Caderno CRH*, 2011; 24(1): 133-53.
8. Veras VS. 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, 2006.
9. Associação Brasileira de Telemarketing. (2012). Telemarketing: o que é telemarketing? Disponível em: <<http://www.abt.org.br>> Acesso em 21 mar 2015.
10. Silva JSF. Modelagem de equações estruturais: apresentação de uma metodologia. Monografia. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto-Alegre, 2006.
11. Ministério do Trabalho. Classificação Brasileira de Ocupações. (2012) Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>>. Acesso em 11 ago 2015.
12. Mocelin DG, Silva LFC. O telemarketing e o perfil sócio-ocupacional dos empregados em call centers. *Cad CRH*, 2008; 21(53): 365-387.
13. Dejours C. A loucura do trabalho. São Paulo (SP): Oboré, 1992.
14. Lemos JC. Cargas psíquicas no trabalho e processos de saúde em professores universitários. Doutorado em engenharia de Produção – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, 2005.
15. Murta SG, Tróccoli BT. Avaliação de intervenção em estresse ocupacional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 2004; 20(1): 39-47.
16. Cox T, Griffiths A, Rial-González E. Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo. Luxemburgo (LUX): Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2005.
17. Camargo DA, Oliveira JI. Riscos ocupacionais: repercussões psicossociais. Em L. A. M. Guimarães e S. Grubits (Eds.), *Série saúde mental e trabalho*, vol. II (pp. 157-181). São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.
18. Dias JB. A influência do estresse na qualidade de vida do policial militar. Monografia de Término de Curso em Administração: Universidade de Brasília, 2011.
19. Gasparini I, Lee CL, De Rose Jr. D. Estresse e ansiedade em bailarinos amadores e profissionais. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 2012; 7(1): 49-69.

20. Lazarus RS, Folkman S. Stress, Appraisal and Coping. New York (EUA): Springer, 1984.
21. Sapolsky RM. ¿Por qué las cebras no tienen úlcera? La guía del estrés. Madrid (ESP): Alianza Editorial, 2008.
22. Yaegashi SFR, Benevides-Pereira AMT, Alves ICB, Boccato FVP. A docência do ensino fundamental e o estresse do professor: algumas considerações. Anais do III Congresso Internacional de Psicologia e IX Semana de Psicologia. Maringá, Paraná, 2007.
23. Zanelato LS. Manejo de stress, coping e resiliência em motoristas de ônibus urbano. Dissertação de Mestrado em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem. Bauru: Universidade Estadual Paulista, 2008.
24. França ACL, Rodrigues AL. Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo (SP): Atlas, 1997.
25. Marins L. Livre-se dos Corvos. São Paulo (SP): Harbra, 2003.
26. Sisto FF, Baptista MN, Noronha APP, Santos AAA. Escala de vulnerabilidade ao estresse no trabalho. São Paulo: Vetor, 2007.
27. Baccaro A. Vencendo o estresse: como detectá-lo e superá-lo. Petrópolis (RJ): Vozes, 1990.
28. Limongi AC, Rodrigues AL. Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática. 4ª ed. São Paulo (SP): Atlas, 2011.
29. Spielberger C, Reheiser EC. The job stress survey: measuring gender differences in occupation stress. Journal of Social Behavior and Personality, 1994; 9, 199-218.
30. Benevides-Pereira AMT. Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. São Paulo (SP): Casa do Psicólogo; 2002.
31. Gil-Monte P, Moreno-Jiménez, B. El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) grupos profesionales de riesgo. Madrid (ESP): Pirámide, 2007.
32. Muchinsky PM. Psicologia organizacional. 7. ed. São Paulo (SP): Pioneira Thompson Learning, 2004.
33. Micheli, J. El telemarketing: producción post-industrial en la ciudad de México. Scripta nova revista electrónica de geografía y ciencias sociales, 2004; 170(10): 1-21.
34. Glina DMR, Rocha LE. 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, 2005; 18,113-125.

35. Venco S. Neocolonialismo ou imigração eletrônica? O caso das centrais de atendimento. (2007). Disponível em: <<http://www.icesi.edu.co/ret/documentos/Ponencias%20pdf/444.pdf>>. Acesso em: 25 ago 2008.
36. Benevides-Pereira AMT, Moreno-Jiménez B. (2000). Inventário de Sintomatologia do Estresse. Disponível de <http://www.gepeb.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=91&Itemid=133>. Acesso em 19 fev de 2012.
37. World Medical Association. Declaration of Helsinki. (2008). Disponível em: <[http://www.wma.net/en/30publications/10policies/b3/index.html.pdf?print-media-type&footer-right=\[page\]/\[toPage\]](http://www.wma.net/en/30publications/10policies/b3/index.html.pdf?print-media-type&footer-right=[page]/[toPage])> Acesso em 18.02.2014.
38. Cohen J. Statistical power analysis for the behavioral sciences. Lawrence: New Jersey (USA): 1988.
39. Algodoal MJAO. Voz profissional: o Operador de Telemarketing. Dissertação Mestrado - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 1995.
40. Sial MA, Imran R, Zaheer A. Job related stress and role performance: an empirical evidence from call centers of Pakistan. International Journal of Academic Research, 2011; 3, 459-463.
41. Choi S, Cheong K, Feinberg RA. 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, 2012; 22, 492-516.
42. Maroco J, Garcia-Marques T. Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? Laboratório Psicologia, 2006; 4, 65-90.
43. Benevides-Pereira AMT, Justo T, Gomes FB, Silva SGM, Volpato D. C. Sintomas de estresse em educadores brasileiros. Aletheia, 2003;17(18): 63-72.
44. Mota DCGA, Benevides-Pereira AMT, Gomes ML, Araújo SM. Estresse e resiliencia em doença de chagas. Aletheia, 2006; 24: 57-68.
45. David CM, Benevides-Pereira AMT, Blasco, R. (2006). Estrés y resiliencia en los cargos directivos. 7º Congreso Virtual de Psiquiatria. Disponível em: <http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/handle/10401/3833>. Acesso em 30 de Julho de 2014.
46. Machado PGB. Indicadores de salud y enfermedad laboral en una muestra multiocupacional. Tese de Doutorado, Universidad Autónoma de Madrid: Madrid, 2014.
47. Machado PGB, Porto-Martins PC. Condições organizacionais enquanto terceiras variáveis entre burnout e engagement. Diaphora, 2013;13(1): 35-44.

48. López JP. Acoso y organización del trabajo: estudios de caso a través del telemarketing. ICEV Revista d'estudis de la violència, 2007; 2, 1-35.