

**LUIS TORAHIKO TAKAHASHI**



**AVALIAÇÃO DA VULNERABILIDADE AO ESTRESSE NO  
TRABALHO DE OPERADORES DE *TELEMARKETING* POR  
MEIO DA EVENT**

ORIENTADOR: PROF<sup>o</sup> DR. FERMINO FERNANDES SISTO

ITATIBA  
2009

**LUIS TORAHIKO TAKAHASHI**

**AVALIAÇÃO DA VULNERABILIDADE AO ESTRESSE NO  
TRABALHO DE OPERADORES DE *TELEMARKETING* POR  
MEIO DA EVENT**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-  
Graduação da Universidade São Francisco  
para a obtenção do título de Mestre em  
Psicologia.

ORIENTADOR: PROF<sup>o</sup> DR. FERMINO FERNANDES SISTO

ITATIBA  
2009

658.3.055-4 Takahashi, Luis Torahiko.

T142a Avaliação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho de operadores de telemarketing por meio da EVENT -- Itatiba, 2009.  
77 p.

Dissertação (mestrado) – Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da Universidade São Francisco.

Orientação de: Fermino Fernandes Sisto

1. Avaliação psicológica. 2. Estresse laboral.  
3. Call center. I.Título. II. Sisto, Fermino Fernandes.

**UNIVERSIDADE SÃO FRANCISCO**

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU*

MESTRADO EM PSICOLOGIA

**AVALIAÇÃO DA VULNERABILIDADE AO ESTRESSE NO TRABALHO DE  
OPERADORES DE *TELEMARKETING* POR MEIO DA *EVENT***

Este exemplar corresponde à redação final da dissertação de mestrado defendida por Luis Torahiko Takahashi, sob orientação do Prof. Dr. Fermino Fernandes Sisto, aprovada pela comissão examinadora em Itatiba, no dia 14 do mês de Dezembro de 2009.

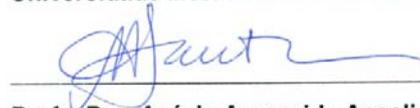
**COMISSÃO EXAMINADORA**



**Prof. Dr. Fermino Fernandes Sisto - Orientador e Presidente  
Universidade São Francisco**



**Profa. Dra. Maria do Carmo Fernandes Martins  
Universidade Metodista de São Paulo**



**Profa. Dra. Acácia Aparecida Angeli dos Santos  
Universidade São Francisco**

ITATIBA  
2009

**DEDICATÓRIA**

Ao meu pai, Tohru, in memoriam, e à minha mãe Geraldina, pela concepção, geração, cuidado e desenvolvimento.

Aos meus filhos Nickolas e Fernanda, pela continuidade e aprimoramento.

À minha noiva Patrícia, pois toda minha obra seria incompleta sem ela.

## AGRADECIMENTOS

Ao prof. Dr. Fermino, meu orientador que, com sua imensa sabedoria e competência, viabilizou a efetivação desse percurso. Obrigado por toda orientação fornecida de modo prestativo, preciso, dedicado, paciente e amigo.

À minha noiva Patrícia, pessoa especialíssima em minha vida, pelo brilho que confere ao nosso existir conjunto, pelo companheirismo incondicional, por dividir os problemas, compartilhar as alegrias e multiplicar as possibilidades. Obrigado pelo apoio, incentivo, carinho e presença constantes.

Aos professores doutores Makilim e Acácia, pelas apreciações criteriosas e valiosas contribuições que enriqueceram o meu estudo.

À profa. Dra. Maria do Carmo Fernandes Martins, membro externo da banca, que tão ricamente analisou meu trabalho e apontou-me novos desafios.

À Juliana Marsola, que viabilizou a aplicação dessa pesquisa. Obrigado por sua colaboração e apoio.

À minha irmã, Eloisa, por cuidar carinhosamente dos meus filhos também nos vários momentos que precisei trabalhar na dissertação.

Aos operadores de *telemarketing* que dispuseram do seu precioso tempo e com boa vontade participaram da pesquisa realizada, contribuindo para o desenvolvimento do conhecimento científico.

Às admiráveis professoras doutoras Ana Paula, pessoa querida e responsável por despertar em mim o interesse e admiração pela pós-graduação da USF. Claudete, que me ensinou a descobrir significados maravilhosos representados pelos símbolos numéricos e Alessandra, pela transmissão de um saber consistente e profundo.

À Fundação Nacional de Desenvolvimento do Ensino Superior Particular (FUNADESP) e à Anhanguera Educacional, pelo apoio financeiro à realização desse trabalho.

À Ana Paula Bonilha, por favorecer a aquisição da bolsa auxílio, pelo respeito, incentivo e prestígio ao meu trabalho docente.

A todos que, de forma direta ou indireta, colaboraram para que esse trabalho pudesse chegar a um bom termo.

## RESUMO

Takahashi, L. T. (2009). Avaliação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho de operadores de *telemarketing* por meio da EVENT. Dissertação de Mestrado. Programa de pós-graduação *stricto sensu*, Universidade São Francisco, Itatiba.

O estresse no trabalho é um tema de interesse crescente no mundo organizacional devido às conseqüências deletérias produzidas na saúde e no desempenho dos colaboradores, acarretando também prejuízos aos negócios corporativos. No presente estudo o objetivo foi avaliar a vulnerabilidade ao estresse laboral em operadores de *telemarketing* por meio dos fatores Clima e Funcionamento Organizacional, Pressão no Trabalho, Infra-Estrutura e Rotina e Escala Geral, e as possíveis relações com fatores sócio-laborais, como sexo, idade, estado civil, escolaridade, experiência e tipo de *telemarketing*. Foi utilizada a Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT) e um questionário sócio-laboral. A amostra foi constituída por 201 operadores de *telemarketing* de uma empresa localizada no interior do Estado de São Paulo. Desses, 86,6% eram do sexo feminino, com idade variando 16 e 55 anos ( $M=23,86$ ;  $DP=7,52$ ). Os resultados indicaram pouca suscetibilidade ao estresse laboral. Os homens apresentaram médias mais elevadas que as mulheres nos fatores Pressão no Trabalho, Clima e Funcionamento Organizacional e Geral. O tempo de experiência na função mostrou-se associado, na maioria das análises, com aumento das médias para o estresse. Não foram constatadas diferenças significativas nos resultados em função da idade, estado civil, tipo de *telemarketing* e escolaridade. Por ser um segmento profissional feminino, algumas análises não puderam ser realizadas. Sugerem-se novas pesquisas para explorar outros aspectos próprios a essa população de trabalhadores.

Palavras-chave: avaliação psicológica; estresse laboral; *call center*.

**ABSTRACT**

Takahashi, L. T. (2009). Assessment of vulnerability to stress in the work of telemarketers through EVENT. Master's Dissertation. Stricto Sensu Program of Post-Graduation in Psychology, São Francisco University, Itatiba.

Stress at work is a topic of growing interest in organizations because of the deleterious consequences produced health and performance of employees, also causing damage to corporate business. In the present study aimed at evaluating the occurrence of work stress on telemarketers by factors of Organizational Climate and Operation, Pressure at Work, Infrastructure and Scale Routine and General, and possible relations with the socio-labor, such as sex, age, marital status, education, experience and type of telemarketing. The Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT) and a questionnaire social labor. The sample consisted of 201 telemarketers for a company located in the State of São Paulo. Of these, 86.6% were female, aged 16 and 55 years ( $M = 23.86$ ,  $SD = 7.52$ ). The results showed little vulnerability to the stress of work. Men had higher average than women in the factors Pressure at Work Climate and Organizational Functioning and General. The experience in function was associated, in most of the analysis, with the means to increase the stress. There were no significant differences in results depending on age, marital status, type of telemarketing and education. Being a women's professional segment, some analysis could not be performed. We suggest further research to explore other aspects particular to this population of workers.

Keywords: psychological assessment; stress; call center.

**SUMÁRIO**

LISTA DE FIGURAS .....	x
LISTA DE TABELAS .....	xi
LISTA DE ABREVIATURAS E SÍMBOLOS .....	xii
APRESENTAÇÃO .....	1
INTRODUÇÃO .....	6
ESTRESSE NO TRABALHO .....	12
ESTRESSE E O TRABALHO DO OPERADOR DE <i>TELEMARKETING</i> .....	25
OBJETIVOS.....	35
MÉTODO .....	36
PARTICIPANTES .....	36
INSTRUMENTOS .....	38
PROCEDIMENTO .....	41
RESULTADOS .....	43
DISCUSSÃO E CONCLUSÃO .....	53
REFERÊNCIAS .....	56
ANEXOS .....	71

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 – Médias de Pressão no Trabalho por faixas etárias e sexo.....	46
Figura 2 – Médias em Pressão no Trabalho por escolaridade e estado civil.....	47
Figura 3 – Médias em Pressão no Trabalho por faixas etárias e experiência.....	48
Figura 4 – Médias em Clima e Funcionamento Organizacional por faixas etárias e sexo..	49
Figura 5 – Médias em Clima e Funcionamento Organizacional por experiência e sexo.....	50
Figura 6 – Médias em Infra-Estrutura e Rotina por experiência e sexo.....	51
Figura 7 – Médias no Fator Geral por faixas etárias e sexo.....	52

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Distribuição dos participantes por faixa etária.....	36
Tabela 2. Distribuição dos participantes por estado civil.....	36
Tabela 3. Distribuição dos participantes por escolaridade.....	37
Tabela 4. Distribuição dos participantes por sexo e tipo de <i>telemarketing</i> .....	37
Tabela 5. Distribuição dos participantes em função do tempo de experiência na função.....	38
Tabela 6 – Pontuação dos participantes nos fatores Clima e Funcionamento Organizacional (CFO), Pressão no Trabalho (PT), Infra-Estrutura e Rotina (IER) e Geral (GR).....	43
Tabela 7. Comparação entre as médias da amostra do estudo e do Grupo 4 do manual da EVENT, nos fatores Clima e Funcionamento Organizacional (CFO), Pressão no Trabalho (PT), Infra-Estrutura e Rotina (IER) e Geral (GR).....	44
Tabela 8 – Análise multivariada da variância nos fatores Clima e Funcionamento Organizacional (CFO), Pressão no Trabalho (PT), Infra-Estrutura e Rotina (IER) e Geral (GR) em razão das variáveis idade, experiência, sexo, estado civil, escolaridade e função.....	45

**LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

BVS-Psi – Biblioteca Virtual em Saúde – Psicologia

CFO – Clima e Funcionamento Organizacional

CTI – *Computer Telephony Integration*

DAC – Distribuição Automática de Chamadas

DIF – *Differential Item Functioning*

EACOS – Escala para Avaliação de Estressores Ambientais no Contexto *Off-shore oil*

EET – Escala de Estresse no Trabalho

EIPST – Escala de Indicadores de Prazer-Sofrimento no Trabalho

EVENT – Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho

IER – Infra-Estrutura e Rotina

IPSF – Inventário de Percepção de Suporte Familiar

IQV – Inventário de Qualidade de Vida

ISSL – Inventário de Sintomas de Stress

KMO – Kaiser-Meyer-Olkin

MANOVA – *Multivariate Analysis of Variance*

MSCEIT – *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test*

PT – Pressão no Trabalho

RH – Recursos Humanos

SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente

SciELO – *Scientific Electronic Library Online*

SIDA – Síndrome da Imunodeficiência Adquirida

SPSS – *Statistical Package for Social Sciences*

TEACO-FF – Teste de Atenção Concentrada

TMA – Tempo Médio de Atendimento

URA – Unidade de Resposta Audível

## APRESENTAÇÃO

A palavra vulnerabilidade, na acepção literal, significa condição de quem está suscetível a ataques. Para Lopes (2003), existem várias formas de se conceber vulnerabilidade. Genericamente, ela designa a situação daqueles que estão desprotegidos ou expostos a um risco maior do que os demais. Na epidemiologia, vulnerável é a condição do indivíduo que apresenta graus mais elevados de exposição a agravos. Segundo as ciências sociais, vulnerabilidade estaria relacionada à situação daqueles que não conseguem a preservação de seus direitos de cidadão. A economia faz referência aos indivíduos que, por restrições financeiras, não tem acesso aos recursos sociais que lhe garanta qualidade de vida.

Na área do direito internacional, na qual foi inicialmente empregada, a vulnerabilidade diz respeito a pessoas ou grupos fragilizados na garantia dos direitos de cidadão. Já na legislação brasileira o direito do consumidor se refere à relação assimétrica entre o cliente e o produtor, presumindo-se a vulnerabilidade do consumidor diante do poder econômico da empresa (Bellenzani & Malfitano, 2006; Brito & Duarte, 2008).

O conceito de vulnerabilidade no contexto da saúde decorre de tentativas teóricas de substituir o conceito de risco, até então norteador das práticas preventivas na área. A noção de risco foi desenvolvida a partir da década de 1950, pela epidemiologia, a fim de quantificar a probabilidade de adoecimento da população. Enquanto o conceito de risco foca o comportamento e a responsabilidade do indivíduo e da população no desenvolvimento de doenças, vulnerabilidade refere-se à possibilidade das pessoas estarem expostas ao adoecer, levando-se em conta não só aspectos pessoais, mas também sociais e contextuais (Bellenzani & Malfitano, 2006; Meyer, Klein & Andrade, 2007; Meyer, Mello, Valadão & Ayres, 2006).

No aspecto pessoal a vulnerabilidade relaciona-se com aqueles comportamentos do indivíduo que podem expô-lo a contrair agravos à sua saúde (Meyer e cols., 2007; Meyer & cols., 2006; Paz, Santos & Eidt, 2006). No aspecto social envolve acesso à informação e a possibilidade de processá-las adequadamente para evitar os danos (Meyer & cols., 2007). Já no aspecto contextual, consiste em identificar estratégias para combater a doença (Sánchez & Bertolozzi, 2007).

Na década de 1990 Mann introduziu o conceito de vulnerabilidade na área da saúde, a partir de suas pesquisas sobre Síndrome da Imunodeficiência Adquirida (SIDA), na Escola de Saúde Pública de Harvard. Nesse campo, os estudos sobre a vulnerabilidade procuraram avaliar a suscetibilidade de pessoas ou grupos a uma determinada questão de saúde (Bellenzani & Malfitano, 2006; Guareschi, Reis, Huning & Bertuzzi, 2007). Na visão de Meyer e cols. (2007) as pessoas não são vulneráveis, mas tornam-se vulneráveis em determinados momentos da vida, e sob certas circunstâncias. Marandola Junior e Hogan (2005) afirmaram que a vulnerabilidade possui três componentes: a ocorrência de uma situação adversa, endógena ou exógena, ou seja, um evento potencialmente prejudicial; uma incapacidade de apresentar uma resposta eficaz diante do evento, por falta de recursos; e, por último, a dificuldade de adaptação ao contexto resultante.

No âmbito da psicologia, alguns autores apresentam a vulnerabilidade ao estresse associada a diversas variáveis, tais como o *locus de controle*, o tipo de personalidade e as estratégias de *coping*. Essas relações serão explicadas a seguir.

A vulnerabilidade ao estresse, segundo Marques, Moraes, Costa e Ferreira (2003), é influenciada pelo *locus de controle*, que é a causalidade que os indivíduos atribuem aos eventos que ocorrem em suas vidas. As pessoas com *locus de controle interno* são capazes de responsabilizarem-se pelo que lhes acontece e aqueles com *locus de controle externo*

atribuem o que lhes ocorre ao destino ou sorte, sentindo-se incapaz de alterar o ambiente e, segundo Paschoal e Tamayo (2005), mostrando-se mais vulneráveis ao estresse.

O padrão de comportamento, segundo Friedman e Rosenman (1976) influencia a vulnerabilidade ao estresse. Os indivíduos que se mostram mais agressivos na conquista de seus objetivos, que são muito competitivos, impacientes e irritáveis, são mais propensos ao estresse. As pessoas com esse padrão, conhecido como tipo “A”, também tem uma autopercepção das capacidades e limitações pouco precisa e são perfeccionistas. Já os possuidores do padrão de comportamento do tipo “B” conseguem se autoavaliar adequadamente, não se preocupam excessivamente com a opinião alheia, são mais seguros, administram melhor o tempo, são mais tranquilos e menos competitivos. Essas características os tornam menos vulneráveis ao estresse.

Outro tipo de personalidade, o tipo “D” (*distressed*), foi proposto por Denollet, a partir de estudos com pacientes cardiopatas. As pessoas com esse tipo de personalidade por um lado mostram-se mais sensíveis a emoções negativas, e por outro inibem a expressão emocional. Afetividade negativa, auto-decepção, inibição social e necessidade de aprovação pelo outros caracterizam estas pessoas (Denollet, 1994; Denollet, Sys & Brutsaert, 1995)

A vulnerabilidade ao estresse depende também da eficácia das estratégias de *coping*. *Coping* pode ser entendido como um processo no qual o indivíduo faz uso de recursos cognitivos e comportamentais para administrar as demandas externas ou internas percebidas como estressantes, na tentativa de manter sua integridade física e psicológica (Guido, 2003; Raimundo & Pinto, 2006; Sanzovo & Coelho, 2007). As ações decorrentes, chamadas de estratégias de *coping*, podem ser aprendidas, usadas e descartadas. Pelo fato dessas ações serem deliberadas, diferenciam-se de outros fenômenos que não podem ser

classificadas como estratégias de *coping*, como os mecanismos de defesa inconscientes e a somatização (Antoniazzi, Dell'Aglio & Bandeira, 1998).

A relação entre a vulnerabilidade e a capacidade do indivíduo de reagir e se recuperar de determinadas situações danosas (Cunha, 2004; Sánchez e Bertolozzi, 2007) pode ser aplicada no âmbito do desenvolvimento do estresse laboral, também conhecido como estresse no trabalho, ocupacional ou profissional (Silva Junior & Ferreira, 2007). Sabe-se que determinados elementos das rotinas de trabalho podem fragilizar as pessoas a ponto de torná-las vulneráveis ao desenvolvimento das reações de estresse (Sisto, Baptista, Noronha & Santos, 2007). Esse é o entendimento que será utilizado nesse trabalho, que objetiva medir a intensidade percebida da vulnerabilidade ao estresse no trabalho, em operadores de *telemarketing*, em função da experiência na atividade, sexo, idade, estado civil e tipo de atendimento.

A escolha pelo profissional de *telemarketing* deveu-se ao fato de haver poucos estudos sobre estresse com essa população, apesar de ser muito requisitado atualmente no mercado de trabalho, em função das recentes demandas das empresas quanto à qualificação de sua relação com seus clientes. Atividade em expansão, caracteriza-se por uma rotina de controle externo e pressão por produtividade que, de acordo com a literatura que será exposta adiante, favorece a vulnerabilidade ao estresse laboral.

O presente estudo apresenta inicialmente um panorama sobre o estresse em geral, definindo-o e descrevendo-o. Depois um capítulo é dedicado à explanação da questão do estresse na situação laboral, trazendo as principais contribuições das pesquisas realizadas na área. A seguir ocorre a caracterização das atividades do profissional de *telemarketing*, contextualizadas pela organização e condições de trabalho. Nesse tópico são apresentados alguns estudos que apontam para o estresse nessa atividade. Na sequência são apresentados

os objetivos e a metodologia adotada. Os próximos capítulos destinam-se à apresentação dos resultados, à sua discussão e, finalmente, a conclusão.

## INTRODUÇÃO

O estresse é um dos temas mais pesquisados, abordados e polêmicos dentro da área de saúde mental, devido ao seu forte impacto sobre a qualidade de vida pessoal, social e ocupacional (Camargo & Oliveira, 2004). Mas apesar de tão estudado ainda não há um consenso sobre a sua definição (Lima, 2004; Noronha & Fernandes, 2007; Rossi, 2005). O termo inglês *stress* originou-se do latim *stringere*, com significado de apertar, cerrar, comprimir ou reduzir (Houaiss, Villar & Franco, 2001). Ele já era utilizado no século XIV com o sentido de aflição e adversidade e, no século XVII, surgiu na física (Lima, 2004), designando as forças que agiam sobre determinada resistência de um material, representando a sua capacidade suportada antes de romper-se (Guido, 2003). Posteriormente, entre os séculos XVII e XIX popularizou-se e passou a designar opressão (Lima, 2004).

Em 1936 o médico endocrinologista Hans Selye introduziu o termo na área da saúde, designando a resposta geral e inespecífica do organismo a uma situação estressante (Margis, Picon, Cosner & Silveira, 2003). O modelo de Selye (1965) compreende o estresse como uma condição interna do organismo produzida diante de uma situação que exija adaptação por parte do indivíduo, decorrente da percepção de que existe uma discrepância entre as exigências ambientais e a própria capacidade de responder a elas. A teoria de Selye ficou conhecida como teoria do estresse biológico (Guido, 2003). Segundo Lipp e Tanganelli (2002) a função da reação de estresse é a adaptação do indivíduo ao ambiente, e o que determina se o estresse ocorrerá ou não é a sua capacidade de atender às demandas da situação.

Essa adaptação deve ser entendida a partir do conceito de homeostase, utilizado por Cannon em 1939, para se referir ao equilíbrio que o organismo procura manter diante dos

estímulos do ambiente, para preservar a sua existência (Lipp, Pereira & Sadir, 2005). Na busca da homeostase os sistemas fisiológicos operam com o objetivo de reduzir a variação do organismo e manter a constância de suas funções internas. O conceito de homeostase pressupõe que variações orgânicas são respostas transitórias às flutuações promovidas por estímulos ambientais (Pakenas, Souza Junior & Pereira, 2007).

Após a Segunda Guerra Mundial, ao se perceber que os militares apresentavam transtornos decorrentes não só das condições físicas a que foram submetidos, mas devido também às pressões de ordem psicológica, a compreensão do estresse passou a englobar um ponto de vista biopsicológico (Benevides-Pereira, 2002). Ampliando sua teoria inicial, em 1975 Selye introduziu os conceitos de *eutress*, para identificar o estresse benéfico, e de *distresse*, para denominar aquele que causa reações adversas às pessoas (Guido, 2003). Lazarus, (conforme citado por Guido, 2003), no final da década de 1970 enfatizou a subjetividade do indivíduo como elemento determinante da severidade do estressor, isto é, a cognição seria um mediador das respostas aos estressores.

Os estressores, então denominados “acontecimentos vitais” (*life-events*), foram estudados inicialmente por Holmes e Rahe, que elaboraram uma escala para avaliação do estresse e publicaram em 1967 um artigo a respeito, no *Journal of Psychosomatic Research*. São eventos que demandam uma adaptação do indivíduo exposto a ele e que geram respostas de estresse. Podem ser considerados externos quando independem da vontade ou do controle do indivíduo, como mortes, violência urbana e demissão, e internos quando dependentes do indivíduo, como o modo como encara o mundo, o padrão de comportamento e o tipo de personalidade (Lipp & Malagris, 1998; Lipp & Tanganelli, 2002; Margis et cols. , 2003; Sanzovo & Coelho, 2007).

Embora difíceis de serem claramente delimitados, alguns autores classificam didaticamente os estressores como físicos, cognitivos e emocionais. Os físicos impactam no

corpo do indivíduo, como o ruído e o frio. Os cognitivos são situações que representam ameaças ao indivíduo ou ao seu patrimônio, como um assalto ou uma avaliação acadêmica. Já os emocionais referem-se a situações de perda, casamento, mudanças, sempre com forte conotação afetiva (Benevides-Pereira, 2002)

Quanto ao estresse, ele envolve reações cognitivas, comportamentais, psicológicas e fisiológicas. A reação cognitiva implica avaliar situações. Na avaliação prévia o potencial percebido de ameaça da situação determina se ocorrerá uma reação de defesa, diante de um risco iminente, ou uma resposta de busca de mais informações, se a situação não apresentar ameaça importante. Também é avaliada a capacidade de enfrentamento aos estímulos e às respostas mais pertinentes. Como reações comportamentais podem ocorrer respostas de enfrentamento, evitação ou passividade diante da situação. Essas condutas dependem da experiência de aprendizagem social anterior do indivíduo (Margis & cols., 2003). O indivíduo pode apresentar comportamentos compulsivos em relação à alimentação, ingestão de álcool, além de diminuição do desempenho no trabalho (Silva Junior & Ferreira, 2007). Entre as reações psicológicas são comuns o sentimento de frustração, raiva, ansiedade e insatisfação. Nas reações fisiológicas detecta-se a ocorrência de taquicardia, aumento da pressão arterial, respiração ofegante, palidez, sudorese, tensão muscular e diminuição da resistência imunológica (Miguel & Noronha, 2007; Silva Junior & Ferreira, 2007).

As respostas de adaptação do estresse podem ser organizadas e divididas em fases, com base em suas características diferenciais e gravidade das conseqüências, tendo sido o processo denominado de Síndrome de Adaptação Geral (Selye, 1965). As fases são Alerta, Resistência e Exaustão.

A primeira fase, de Alerta, inicia-se com o contato do indivíduo com o estressor (Sanzovo & Coelho, 2007). Nessa fase os principais hormônios liberados são os da hipófise e supra-renal e o indivíduo pode apresentar taquicardia, sudorese, cefaléia, alteração da

pressão arterial, irritabilidade, cansaço, tensão muscular, esgotamento e alterações gastrointestinais (Guido, 2003; Malagris & Fiorito, 2006; Miguel & Noronha, 2007).

A segunda fase, de Resistência, manifesta-se se houver persistência do estressor e representa uma busca do organismo para se re-equilibrar. Caracteriza-se por esgotamento físico e mental, ansiedade, falha no funcionamento da memória, suscetibilidade a doenças infecciosas ou hereditárias, diminuição da produtividade e dúvidas quanto às próprias capacidades (Guido, 2003; Lipp & Tanganelli, 2002; Malagris & Fiorito, 2006; Miguel & Noronha, 2007).

A terceira fase, de Exaustão, ocorre quando o estressor persiste e não há possibilidade de adaptação por parte do indivíduo. Podem aparecer doenças cardíacas, gastrointestinais, do sistema respiratório, depressão, impotência sexual e outras (Guido, 2003; Miguel & Noronha, 2007). A partir dos estudos com o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos, Lipp (2003) propôs uma quarta fase, intermediária entre Resistência e Exaustão, chamando-a Quase-Exaustão. Nessa fase há um enfraquecimento do organismo, surgindo patologias menos graves que as da fase de Exaustão.

As pesquisas sobre estresse nos últimos cinco anos abordam os mais diversos aspectos. No campo da psicopatologia uma grande produção refere-se ao estudo do estresse na situação pós-traumática (Berger, Mendlowicz, Souza & Figueira, 2004; Bucasio e cols., 2005; Faller, Pulcherio & Strey, 2006; Lima e cols., 2007; Pulcherio, Verneti, Strey & Faller, 2008; Ximenes, Oliveira & Assis, 2009). Outros estudos também relacionam o estresse à depressão (Cupertino e cols., 2006; Mello e cols., 2007), à dependência de substâncias psicoativas (Planeta, Cruz, Marin, Aizenstein & DeLucia, 2007) e à demência (Cassis e cols., 2007).

A associação do estresse com certas condições médicas foi estudada por vários autores. Ilário (2004) estudou-a em função da cólica ureteral, Marques (2004) em relação

ao câncer; estresse e cardiopatias foi estudado por Cantos e cols. (2004), Castro e Scatena (2004), Mesquita e Nobrega (2005), Avila e cols. (2006) e Mota, Benevides-Pereira, Gomes e Araújo (2006); Ludwig e cols. (2006) e Silva, Muller e Bonamigo (2006) em relação a problemas dermatológicos; a retocolite ulcerativa idiopática e o estresse foram pesquisados por Costa e Chaves (2006); a disfunção temporomandibular por Martins e cols. (2000) e a artrite por Iwamoto, Santos, Skare e Spelling (2008). O estresse na situação de tratamento odontológico foi estudado por Cardoso, Loureiro e Nelson-Filho (2004) e Cardoso e Loureiro (2005, 2008).

O estresse relacionado a papéis familiares aparece nos artigos de Gomes e Bosa (2004), Fávero e Santos (2005), Brito (2006), Matsukura, Marturano, Oishi e Borasche (2007), Schimidt e Bosa (2007) e Cherubini, Bosa e Bandeira (2008). Na associação com questões de maternidade, está presente em Moreira, Lima, Sousa e Azevedo (2005) e Moreira, Melo, Tomaz e Azevedo (2006). O ambiente acadêmico também é fruto de atenção nos estudos sobre estresse de Borges e Carlotto (2004), Freitas, Carvalho e Leite (2005) Gomide, Salvo, Pinheiro e Sabbag (2005), Zonta, Robles e Grosseman (2006), Pacanaro e Santos (2007), Santos e Alves Junior (2007) e Marturano e Gardinal (2008).

Outras contribuições para o desenvolvimento do conhecimento sobre estresse provieram de Witter (2005), que realizou uma revisão da literatura científica acerca desse tema. Luft, Sanches, Mazo e Andrade (2007) publicaram e validaram uma versão nacional para idosos da Escala de Estresse Percebido e Pereira, Santos e Cillo (2007) escreveram sobre o estresse como produto do controle coercitivo da arbitragem no futebol.

Como visto, uma série de pesquisas avalia o estresse a partir das respostas fisiológicas, psicológicas e comportamentais a determinadas situações que exigem, por parte do indivíduo, uma adaptação. De tal forma buscam medir o estresse a partir dos seus sintomas. Outra maneira de investigar o estresse é por meio dos estímulos ambientais que

requerem respostas adaptativas das pessoas a eles expostos, os estressores. Esse foi o foco do presente estudo que, no contexto do trabalho, procurou medir a vulnerabilidade ao estresse a partir dos elementos presentes nas situações laborais que podem ser considerados como estressores organizacionais.

Após a apresentação feita de pesquisas sobre estresse nos diversos campos, o próximo tópico trará estudos que se relacionam estritamente com a questão primordial deste trabalho, que é a investigação da vulnerabilidade ao estresse no âmbito organizacional.

## **ESTRESSE NO TRABALHO**

Apesar de o estresse laboral gerar custos elevados às organizações, como diminuição da produtividade, absenteísmo, rotatividade e prejuízos à saúde e à satisfação no trabalho (Figueroa, Schufer, Muiños, Marro & Coria, 2001; Silva Junior & Ferreira, 2007), o seu estudo é relativamente recente (Miguel & Noronha, 2007). Para o trabalhador, no elenco das conseqüências do estresse laboral está o decréscimo da produtividade, deterioração da memória, alteração da velocidade de resposta, diminuição da qualidade devido ao aumento de falhas, comprometimento da organização e planejamento, distúrbios do pensamento, prejuízo na capacidade de decisão, diminuição das restrições morais e emocionais, depressão, sensação de desamparo, diminuição da auto-estima, diminuição do interesse e motivação para o trabalho, diminuição da energia, problemas sexuais, diminuição da atenção, alteração do sono, transtornos psicossomáticos, doenças degenerativas e uso de drogas (Lipp & Tanganelli, 2002; Lima, 2004; Rossi, 2005; Sanzovo & Coelho, 2007).

Inicialmente os estudos sobre estresse ocupacional focavam o setor produtivo industrial, basicamente a linha de montagem e a construção civil (Silva Junior & Ferreira, 2007). Na década de 1970 os estudos abordavam o estresse no trabalho e sua influência sobre a saúde mental baseados apenas nas demandas das tarefas, negligenciando o controle no trabalho. Surge, então, em 1979 o modelo Demanda – Controle, elaborado por Karasek (1979). Ele trata de duas dimensões psicossociais no contexto do trabalho que são o Controle Sobre O Trabalho e a Demanda Psicológica decorrente dele.

O Controle do Trabalho diz respeito ao quanto o mesmo favorece novas aprendizagens, repetitividade, criatividade, variação das tarefas e desenvolvimento de habilidades. Também abrange a capacidade para tomada de decisões sobre a própria

atividade, a influência da equipe de trabalho e da gestão dos líderes. A Demanda Psicológica refere-se às exigências psíquicas para a realização das atividades, à pressão do tempo, concentração necessária, interrupção das tarefas e dependência do trabalho de outros (Karasek, 1979).

Segundo o modelo Demanda – Controle, as experiências do trabalhador no exercício de suas funções podem ser de Alta Exigência do trabalho, caracterizada por alta demanda e baixo controle; Baixa Exigência, com pequena demanda e alto controle; Trabalho Ativo, com alta demanda e alto controle; e Trabalho Passivo, na qual ocorre baixa demanda e baixo controle. As duas situações que interferem diretamente no desempenho do colaborador são as de Alta Exigência e de Trabalho Passivo. A situação de Alta Exigência do trabalho, típica das linhas de montagem, é a que mais se relaciona com a fadiga, ansiedade, depressão e doenças físicas. Nessa circunstância, a produção de cortisol e adrenalina aumenta, podendo desencadear processos ligados ao adoecer físico e mental. Já o Trabalho Passivo, está associado à diminuição da atividade geral do indivíduo e da capacidade de encontrar soluções para os problemas (Araújo, Graça & Araújo, 2003).

No que tange aos estressores laborais, trata-se das demandas do contexto de trabalho que exigem respostas adaptativas do trabalhador e que superam a sua capacidade de enfrentamento (Paschoal & Tamayo, 2005). Cada indivíduo responde de forma específica a um mesmo estressor, em função de sua tolerância a ele e apenas uma associação e acúmulo de estressores será capaz de conduzir o indivíduo ao estresse (Margis & cols., 2003; Sanzovo & Coelho, 2007).

Os estressores organizacionais foram classificados em seis categorias, por Cooper, Cooper e Eaker (conforme citado por Silva Junior & Ferreira, 2007). A primeira dizia respeito aos Fatores Intrínsecos ao trabalho, que se referem às situações que dificultam o desenvolvimento adequado das atividades laborais. Outra categoria, a dos Papéis

Organizacionais, engloba as expectativas e exigências sobre os comportamentos no trabalho. Nas Relações Interpessoais, estão presentes os conflitos, as rivalidades, a falta de cooperação, etc.. A categoria Desenvolvimento da Carreira envolve o sentimento de inadequação do indivíduo para a realização das tarefas pertinentes ao cargo, ou as frustrações relativas à ascensão profissional. A Estrutura e o Clima Organizacional caracterizam a forma como o empregado é tratado pela empresa. E por último há os fatores decorrentes da Interface Casa/Trabalho.

Em relação a essa última categoria Halbesleben e Zellars (2005) afirmam que os papéis do indivíduo na família e no trabalho estão inter-relacionados, e essa relação pode 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 os papéis. Esse efeito de uma situação sobre a outra denomina-se *spillover*. Ainda segundo os autores, há situações nas quais o *spillover* é positivo, no caso em que o desenvolvimento de competências em uma esfera, familiar ou do trabalho, é adequadamente transferido para a outra.

O *spillover*, no qual o estresse em um domínio é levado para outro domínio, sentido pelo mesmo indivíduo, diferencia-se do fenômeno do contágio, no qual o estresse de um membro em um domínio contagia outro membro, em domínio diferente. Como exemplo teria um marido estressado no ambiente de trabalho contagiando a sua esposa no domínio familiar. Também o estresse de um membro de uma equipe de trabalho pode contagiar os demais (Westman, 2005).

Foram propostas por Decenzo e Robbins (2001) cinco categorias de fatores organizacionais associados ao estresse. A primeira delas diz respeito às Exigências da Tarefa, e se refere ao trabalho excessivo, ausência de autonomia, grau de automação, condições de trabalho e disposição física para a tarefa. A segunda, Exigências do Papel concernem à pressão e conflitos no trabalho. Por sua vez as Exigências Interpessoais, dizem

respeito a relacionamentos interpessoais inadequados e falta de apoio dos colegas. A quarta está relacionada à Estrutura Organizacional, e abrange terceirizações, reengenharia e redução do quadro de pessoal. Finalmente, Liderança Organizacional, trata dos estilos de liderança.

Em termos de pesquisas sobre estresse laboral, a literatura é vasta a respeito, trazendo relatos de contribuições sob os mais diversos enfoques. Noronha e Fernandes (2008) realizaram um levantamento da produção científica brasileira acerca do estresse laboral, encontrada nas bases de dados eletrônicas SciELO e BVS-Psi. Dos 96 artigos analisados a maior parte voltava-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 encontra-se poucos estudos. Figueroa e cols. (2001), por exemplo, realizaram um estudo na Argentina para determinar estressores no contexto do trabalho e elaborar uma escala que mediria o desconforto que geram. Dele participaram 102 trabalhadores de uma escola, sendo 88,2% mulheres. As entrevistas semi-estruturadas, instrumento utilizado para a coleta de dados, identificaram os seguintes estressores como resultante, em ordem decrescente de frequência: lidar com a ineficiência dos outros setores, sentir-se exigido em excesso, não poder utilizar ao máximo as habilidades próprias, discordar do gestor, ventilação inadequada, ruído excessivo, falta de recursos para o trabalho, falta de espaço físico, salário incompatível com as responsabilidades, entre outros.

Um estudo para construir e validar uma escala de estresse ocupacional geral, que pudesse ser aplicada nos mais diversos ambientes e tipos de trabalho, e que fosse de fácil aplicação foi conduzido por Paschoal e Tamayo (2004). Participaram 437 empregados de empresas públicas e privadas que responderam à Escala de Estresse no Trabalho (EET), como se designou. A análise fatorial indicou a existência de um único fator, avaliado por meio de 23 itens, tendo obtido um coeficiente alfa de *Cronbach* equivalente a 0,91.

Por sua vez, Silva Júnior e Ferreira (2007) realizaram um estudo para desenvolverem uma escala de avaliação de estressores ambientais. Participaram desse estudo 355 trabalhadores, sendo 92% homens, na faixa etária entre 19 e 68 anos. Foi aplicada a Escala de Avaliação de Estressores Ambientais no Contexto *Off-shore Oil* (EACOS). A análise fatorial, por meio do método dos eixos principais e rotação *oblimin*, resultou num questionário com 47 itens, distribuídos nos seguintes fatores: problemas de relacionamento e desempenho no trabalho, estrutura organizacional, interface trabalho/família, segurança, carreira e supervisão, fatores intrínseco ao trabalho *off-shore oil*, ou seja, nas plataformas de petróleo. Os coeficientes de consistência interna variam de 0,71 a 0,84.

A maioria dos estudos brasileiros sobre o estresse laboral foca uma ocupação específica, tais como profissionais da área da saúde, juízes, policiais, guardas civis, funcionários públicos, executivos e professores. O trabalho dos profissionais de enfermagem foi o mais investigado em termos de estresse ocupacional e por conta disso, serão apresentadas a seguir várias pesquisas com esse público.

Com o objetivo de verificar os estressores organizacionais em enfermeiros, Martins, Bronzatti, Vieira, Parra e Silva (2000) realizaram uma pesquisa com 30 enfermeiros, cujas idades variavam entre 24 e 51 anos, 90% era do sexo feminino, com experiência profissional entre um a 30 anos. O instrumento utilizado foi elaborado pelas autoras e consistia em três perguntas abertas acerca dos agentes estressores. Os estressores citados foram a sobrecarga de trabalho, relacionamento e comunicação interpessoal, pouca resolutividade e mudanças na organização do trabalho, pressão da chefia, cobranças sem objetivos claros, falta de valorização do trabalho, poluição ambiental, falta de pessoal, dificuldade de planejamento, jornada de trabalho e rodízio de turnos.

Para avaliar a presença de estresse nos profissionais que trabalhavam em unidade de transplante hepático, Dierka, Lazzaretti, Parolin, Matias e Coelho (2003) realizaram uma pesquisa com 12 enfermeiros. Eles responderam ao Inventário de Sintomas de Estresse para adultos, de Lipp. Os resultados indicaram que 50% apresentavam estresse.

No intuito de investigar o estresse do enfermeiro em unidade de emergência, Batista e Bianchi (2006) realizaram uma pesquisa com 73 sujeitos. O instrumento utilizado foi um questionário, não detalhado no relato dos autores. O nível de estresse encontrado foi médio e os maiores estressores identificados foram condições de trabalho e atividades relacionadas à gestão de pessoas.

A influência dos fatores sócio demográficos e laborais em relação ao estresse em enfermeiros e seus principais fatores de risco foram descritos por Montanholi, Tavares e Oliveira (2006). O instrumento utilizado foi a Escala de Estresse no Local de Trabalho e resultou que 52% dos participantes manifestavam estresse. As variáveis sexo, turno de trabalho e outro vínculo empregatício não apresentaram correlação significativa com estresse. Em relação à idade, quanto maior a faixa etária dos enfermeiros, maior o risco de estresse no desenvolvimento da atividade gerenciamento de pessoal

Ainda com esses profissionais, Ferrareze, Ferreira e Carvalho (2006) estudaram a percepção do estresse naqueles que atuam em Terapia Intensiva. Os 12 enfermeiros que colaboraram com a pesquisa responderam ao Inventário de Sintomas de Stress para adultos de Lipp. Os resultados apontaram a presença de estresse em 66,7% dos participantes.

A pesquisa de Cavalheiro, Moura Junior e Lopes (2008) teve como objetivo avaliar a ocorrência de estresse em enfermeiros que trabalham em unidades de terapia intensiva. Compuseram a amostra 75 pessoas, que responderam a um questionário, não descrito no relato dos autores. Os resultados indicaram presença de estresse e uma correlação positiva

entre nível de stress e manifestações cardiovasculares, distúrbios digestivos e distúrbios musculoesqueléticos.

Um estudo para investigar o nível de estresse associado a idade, cargo, tempo de formado e frequência a cursos de pós-graduação, em enfermeiros que atuam em unidades de terapia intensiva foi realizado por Guerrer e Bianchi (2008). Os 263 participantes responderam à Escala Bianchi de Stress. Os resultados indicaram que 39,9% dos profissionais encontravam-se com baixo nível de estresse, 36,5% com nível médio, 23,6% em alerta para alto nível, e nenhum com alto nível. Dos domínios avaliados o mais estressante foi administração de pessoal, seguido de condições de trabalho, coordenação das atividades, assistência de enfermagem, funcionamento da unidade e relacionamento. Não houve diferença significativa entre os gêneros nem entre as faixas etárias. Os enfermeiros chefes apresentaram os maiores índices de estresse, em relação aos demais.

As alterações cognitivas, depressão, ansiedade e agentes estressores ocupacionais foram estudados por Paschoalini, Oliveira, Frigério, Dias e Santos (2008), em uma amostra de 66 auxiliares de enfermagem, técnicos de enfermagem e enfermeiros. Foram utilizados o Mini-Exame de Estado Mental, a Escala Beck de Depressão, o Inventário de Ansiedade Traço-Estado, o Teste de Fluência Verbal Semântica e o Inventário de Estresse em Enfermeiros. Os resultados revelaram que os agentes estressores mais relatados foram as condições e a organização do trabalho, e que os enfermeiros identificaram mais estressores do que os técnicos e auxiliares. Também concluíram que a intensidade dos estressores percebidos varia de acordo com os diferentes setores de um mesmo hospital, que os estressores produziram efeitos cognitivos e emocionais associados e que não foram constatados escores elevados de ansiedade traço e estado.

Outras pesquisas foram realizadas com profissionais diversos da área da saúde. Assim, Camelo e Angerami (2004) realizaram um estudo para avaliar o estresse nos

profissionais de cinco núcleos de saúde da família, com 37 pessoas. O instrumento utilizado foi o Inventário de Sintomas Stress para adultos, de Lipp. Os resultados mostraram que 62% dos participantes apresentavam estresse, dos quais 83% na fase de resistência e 17%, na fase de quase-exaustão. Os sintomas predominantes em 48% dos profissionais foram psicológicos e em 39% físicos.

O estresse da equipe multiprofissional na sala de cirurgia foi estudado por Caregnato e Lautert (2005), com 32 profissionais, que responderam a entrevistas semi-estruturadas. A análise de conteúdo mostrou que o estressor mais freqüente e importante foi relacionamento interpessoal, que incluía brigas, desrespeito, problemas na equipe e falta de comprometimento de alguns profissionais, seguido por ato cirúrgico, ambiente, material e equipamento, comportamento do cirurgião, incertezas e condições do paciente.

Para investigar o estresse em técnicos da área de saúde Malagris e Fiorito (2006) realizaram uma pesquisa com 34 profissionais de diversos setores. O instrumento utilizado foi o Inventário de Sintomas de Estresse, de Lipp (2000). Os resultados apontaram que 76,4% apresentavam estresse. Desses, 77,0% estavam na fase de resistência e 23,0% na fase de quase-exaustão. Houve uma maior prevalência de sintomas psicológicos (69,0%), depois dos físicos (27,0%). Não foram encontradas diferenças significativas em termos de resultados por sexo.

Os estressores comuns no trabalho do psicólogo clínico foram foco do estudo de Sanzovo e Coelho (2007). Participaram 15 psicólogas clínicas, na profissão entre cinco e 20 anos, com idades entre 29 e 53 anos. Utilizou-se o Inventário de Sintomas de Estresse de Lipp (2000) e uma entrevista semi-estruturada. Os resultados mostraram que apenas três psicólogas apresentaram estresse. Em termos de estressores os mais citados foram o excesso de trabalho, a instabilidade financeira, a falta de intervalos durante o atendimento,

a dificuldade dos familiares colaborarem com o tratamento e as faltas sem aviso prévio dos clientes, incerteza do futuro e relações interpessoais comprometidas.

Na área de segurança pública, a literatura aponta pesquisas desenvolvidas tendo como foco o estresse laboral. Marques e cols. (2003) realizaram uma pesquisa para, entre outros objetivos, verificar estressores no trabalho. Constituíram a amostra 1152 policiais militares e foi aplicado como instrumento uma adaptação brasileira do *Occupational Stress Indicator*, de Cooper. Os principais estressores identificados foram o ambiente e clima organizacional, os inter-relacionamentos e a carga de trabalho.

A relação entre inteligência emocional e estresse foi estudada por Muniz, Primi e Miguel (2007), com 24 guardas municipais. Os instrumentos aplicados foram *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test V2.0* (MSCEIT) e Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL). Os resultados não evidenciaram correlação significativa entre estresse e o escore geral da inteligência emocional. Concluíram que os indivíduos com índice significativo de estresse são mais propensos a experimentar emoções com menor interferência do raciocínio.

O estudo de Coleta e Coleta (2008) buscou identificar estressores laborais e verificar as estratégias de *coping* utilizadas. Os participantes foram 40 policiais civis que responderam a uma entrevista semi-estruturada composta por quatro perguntas. Os maiores estressores foram excesso de trabalho, falta de infra-estrutura, risco de vida, burocracia no trabalho, contato com os presos, ambiente de trabalho, muita responsabilidade, inadequação da função e excesso de controle externo.

Na pesquisa de Rossetti e cols. (2008) para estudar o estresse em funcionários da Polícia Federal, participaram 250 sujeitos, a maioria do sexo masculino. O instrumento utilizado foi o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp. Os resultados mostraram que 38,4% apresentaram sintomas de estresse, a maioria na fase da resistência.

A frequência de estresse foi maior nas mulheres, cujo índice foi de 59%, do que nos homens, que obtiveram índice de 32,3%.

A diferença na percepção do estresse segundo os gêneros masculino e feminino foi estudada por Areias e Guimarães (2004). Eles realizaram a pesquisa com 400 funcionários de uma Universidade pública do Estado de São Paulo, por meio do questionário *Self, Work and Social Survey*. Os resultados indicaram uma correlação positiva entre os índices de saúde mental e os fatores de apoio e negativa entre os fatores de estresse no trabalho, social e pessoal. Também os fatores psicossociais de risco apresentam correlação negativa com os fatores de apoio e positiva com os fatores de estresse. Constataram-se mais fatores psicossociais de risco, estresse no trabalho, social e pessoal no gênero feminino do que o masculino.

Para investigar se existiam diferenças em termos de estressores ocupacionais entre sexos, Rossi (2005) desenvolveu uma pesquisa com 586 profissionais de quatro empresas de grande porte, dos quais 220 eram homens e 366 mulheres. O instrumento utilizado foi um questionário com duas perguntas, uma delas enumerando 18 situações de trabalho extraídas da literatura a respeito, supostamente estressoras, e a segunda solicitando a classificação dessas situações, em função do problema causado na realização do trabalho. Os resultados indicaram que embora existissem diferenças significativas na percepção de homens e mulheres sobre o estresse ocupacional, os estressores mais citados foram similares. Para os homens, em ordem de importância, os principais estressores organizacionais foram a incerteza, o estresse interpessoal, a falta de controle sobre o trabalho, a sobrecarga de trabalho e a dificuldade em administrar o tempo. Para as mulheres foram a sobrecarga de trabalho, a incerteza, a falta de controle, a incapacidade de administrar o tempo e o estresse interpessoal.

Outra categoria de profissionais foi estudada por Lipp e Tanganelli (2002), para verificar os sintomas de estresse, a qualidade de vida e os estressores laborais em juizes do trabalho. A amostra foi composta por 75 magistrados de ambos os sexos. Foram aplicados o Inventário de Sintomas de Estresse de Lipp e Guevara (1994), o Inventário de Qualidade de Vida de Lipp e Rocha (1995) e o Inventário de Fontes de Estresse de Juizes, elaborado pelos autores da pesquisa. Os resultados mostraram que 70,6% dos juizes apresentavam estresse. Deles, 68,0% estavam na fase de resistência, 1,3% na fase de alerta e 1,3% na fase de exaustão. Percebeu-se uma diferença significativa entre os gêneros, sendo que 82% das juizas e 56% dos juizes apresentaram estresse ( $t=2,24$ ;  $p=0,02$ ). Nessa pesquisa os estressores citados foram quantidade de trabalho, remuneração, falta de tempo para atualização e pouco tempo para a vida familiar e social, alteração de emprego, pouco tempo para realizar as tarefas, pressão constante, exigências da rotina, falta de reconhecimento profissional, salário incompatível com as responsabilidades, ambigüidade de prioridades, falta de autoridade e de autonomia..

A relação entre estresse laboral e interrupção das atividades rotineiras, por problemas de saúde, foi investigada por Macedo e cols. (2007). Participaram 2343 empregados do setor técnico-administrativo de uma Universidade do Estado do Rio de Janeiro. O instrumento utilizado foi um questionário, não detalhado no relato. Os resultados indicaram que os homens sob atividades mais exigentes interromperam as atividades rotineiras duas vezes mais que os demais, e as mulheres, 45% mais. Apresentaram estresse laboral 60,3% dos participantes, dentre os quais 49,3% dos homens e 68,7% das mulheres.

Os sintomas e as fases de estresse em professores do ensino fundamental de escolas públicas estaduais foram objeto de estudo de Goulart Junior e Lipp (2008). Participaram 175 professores de primeira a quarta séries. Foi utilizado o Inventário de Sintomas de

Estresse, de Lipp e os resultados mostraram que 56,6% dos professores apresentam estresse, 80,8% delas na fase de resistência, com predomínio de sintomas psicológicos.

Da pesquisa de Mota e cols. (2008) sobre a existência de correlações entre o comportamento de executivos e o estresse, participaram 965 profissionais pertencentes as 500 maiores empresas do Brasil segundo a revista Exame de 2005. O instrumento utilizado foi um questionário. Os resultados mostraram predominância do comportamento de Tipo A entre os executivos, que se declararam mais insatisfeitos e infelizes do que os de Tipo B, em relação a aspectos profissionais e pessoais.

Outra linha de pesquisas sobre estresse no trabalho procurou investigar as relações entre o domínio familiar e o estresse laboral. Paschoal e Tamayo (2005) afirmaram que o estresse familiar tende a se relacionar positivamente com absenteísmo e negativamente com desempenho no trabalho. Realizaram uma pesquisa com 237 bancários. Utilizaram três instrumentos, a Escala de Estresse no Trabalho, a Escala de Interação Trabalho-Família, e a Escala de Valores Relativos ao Trabalho. Os resultados indicaram uma correlação positiva entre interferência família-trabalho e estresse. Isso quer dizer que as questões intra-familiares podem aumentar o nível de estresse na situação de trabalho, comprometendo o desempenho do indivíduo.

Da pesquisa de Aquino (2007), a fim de investigar a percepção de suporte familiar e sua relação com a vulnerabilidade ao estresse no trabalho, participaram 414 universitários. Os instrumentos utilizados foram a EVENT e o Inventário de Percepção De Suporte Familiar (IPSF), de Baptista – 2005. Os resultados indicaram correlação negativa entre o suporte familiar e a vulnerabilidade ao estresse no trabalho. Houve correlação negativa entre o Estresse Total medido pela EVENT e as dimensões do IPSF: Afetivo-Consistente, Autonomia Familiar, Adaptação Familiar e o Total do Suporte Familiar. Dessa forma entendeu-se que o suporte familiar protege o indivíduo do estresse e de outras situações que

envolvam adaptação diante de dificuldades situacionais. Por outro lado, a ausência desse suporte contribui para o aumento da vulnerabilidade ao estresse.

Todos esses estudos, ao constatarem expressiva frequência de estresse nos mais variados grupos de profissionais, mostraram a importância de se continuar a investigação da vulnerabilidade a essa reação no contexto do trabalho. Dois pontos que merecem destaque são o fato do foco prioritário dos relatos terem sido os sintomas de estresse, e que a maioria dos instrumentos utilizados para identificação dos estressores não serem validados, em geral consistiram de entrevista ou questionário, pobremente descritos nos relatos encontrados.

O operador de *telemarketing*, profissional foco da presente pesquisa, difere das demais categorias de trabalhadores por suas atividades envolverem o uso intensivo da fala, mas com uma comunicação na qual não há, em momento algum, contato visual com o público atendido. Isto traz especificidades importantes à sua rotina, que será descrita a seguir.

## **ESTRESSE E O TRABALHO DO OPERADOR DE *TELEMARKETING***

No mundo globalizado, o setor de serviços adquiriu importância crescente na economia. Dentro Desse setor, os serviços de telecomunicações se destacaram após agregarem valor aos negócios, a partir da incorporação de recursos tecnológicos (Oliveira, Rezende & Brito, 2006). Por sua vez a necessidade de aprimoramento do atendimento ao cliente, cada vez mais exigente e amparado no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, fez com que as empresas investissem na ampliação e modernização das estratégias de relacionamento com o seu público alvo. Com o desenvolvimento na área de tecnologia da informação as possibilidades de comunicação empresa-cliente aumentaram, fazendo desde então proliferarem os serviços de atendimento ao consumidor e de ouvidoria (Nogueira, 2007; Veras, 2006). O *telemarketing* passou a representar uma vantagem competitiva para a organização, reduzindo os custos e a quantidade de empregados (Venco, 2007; Veras, 2006).

O *telemarketing* é uma das ações de *marketing*, que faz uso de 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 e a ampliação e seleção do público alvo (Algodoal, 2002; Veras, 2006). Para Oliveira e cols. (2006) a sua função maior é efetivar negócios e fidelizar clientes, reduzindo os custos.

O *telemarketing* pode ser ativo ou receptivo. No ativo é a empresa que busca contato com o cliente. Esse contato exige um cadastro prévio, um *script* para atuação do operador e bom conhecimento de técnicas de abordagem, sendo essa uma forma utilizada em vendas, pesquisas, divulgação de produtos e serviços (Algodoal, 2002; Lima, 2004; Peres, Marinho-Silva, Cavalcante-Fernandes & Rocha, 2006; Veras, 2006). Para Mancini

(2001), o *telemarketing* ativo faz uso de uma estratégia mais agressiva na tentativa de convencer o cliente quanto à aquisição de algum produto ou aderência a um serviço. O objetivo dessa ação é contatar os clientes, parceiros, fornecedores ou consumidores, de maneira sistemática, programada e direcionada.

No *telemarketing* receptivo o cliente é que contata a empresa, exigindo um 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 (Algodoal, 2002; Lima, 2004; Peres & cols., 2006; Veras, 2006). O objetivo do atendimento receptivo é providenciar prontamente às solicitações dos clientes, estabelecendo um diferencial competitivo e buscando um cliente satisfeito e fiel a uma marca ou serviço. No receptivo o operador encontra um cliente muitas vezes insatisfeito, que busca solução para seu problema, expondo-se a situações mais adversas (Mancini, 2001).

O conceito de trabalho à distância surgiu nos Estados Unidos, nos anos 1950 (Biasi & Souza, 2006). Na década de 1960 já havia um serviço similar aos atuais *call centers*, voltado para reclamações e pós-vendas (Venco, 2007). Entende-se por *call center*, termo surgido na década de 90, o local onde os operadores de telemarketing prestam serviços de relacionamento com o cliente, à distância (Lima, 2004; Oliveira & cols., 2006; Veras, 2006). São centros de contato integrado entre a organização e os clientes, realizado de forma remota, fazendo uso da tecnologia (Sakamoto, 2001).

No Brasil somente as grandes empresas possuíam inicialmente os serviços de *telemarketing*. A partir da década de 1990, com o desenvolvimento da microeletrônica, a implementação da telefonia digital e sua integração com a informática, ocorreu um forte desenvolvimento no setor. A idéia era a de melhorar o relacionamento com os clientes, reduzindo os custos e o tempo gasto no atendimento (Venco, 2007; Veras, 2006). Nos últimos 20 anos os *call centers* cresceram muito, em 2005 a quantidade de operadores no

país superava 600 mil (Glina & Rocha, 2005; Nogueira, 2007; Venco, 2006, 2007). Com a expansão dos serviços prestados por esses centros surgiram as empresas que passaram a se dedicar somente a isto, constituindo-se em terceirizadas. Na década de 2000 o setor de telemarketing pode ser considerado um dos que mais emprega no país (Lima, 2004; Nogueira, 2007; Peres & cols., 2006; Venco, 2007; Veras, 2006).

Os serviços de *telemarketing* são utilizados tanto pela iniciativa privada como pelos órgãos públicos e servem a empresas de diversos ramos de atuação, como financeiras, serviços, comércio e indústria (Assunção, Marinho-Silva, Vilela & Guthier, 2006; Glina & Rocha, 2005; Peres & cols., 2006; Veras & Ferreira, 2006). A sua grande vantagem é que a tecnologia reduz a necessidade de atendimento presencial e, no caso de vendas, pode-se atingir um público até cinco vezes maior por telefone (Algadoal, 2002; Veras, 2006). Segundo Lima (2004) os serviços prestados pelos *call centers* podem ser Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que fornece informações, recebe críticas e sugestões, realiza venda e pós-venda; Televendas ativo e receptivo; Telecobrança, para recebimento e negociação de dívidas; Pesquisa e Qualificação, para levantamento do perfil do cliente, satisfação dos mesmos, levantamento de potencial de mercado; *Help Desk*, que é o suporte em tecnologia; e *Fulfillment*, responsável pela logística de compra e entrega de produtos.

O aparato tecnológico dos *call centers* inclui os *headsets*, que são conjunto integrado de microfone e fones de ouvidos modernos, computadores e *softwares* (programas) de gestão operacional. Assim, para o controle do trabalho utilizam-se alguns sistemas como a Distribuição Automática de Chamadas (DAC) que identifica as chamadas e os contatos via *web* (*world wide web*, internet), gerencia o tráfego das ligações e fornece relatórios, aumentando a eficiência do atendimento. Já o sistema de Integração Telefone e Computador (CTI – *Computer Telephony Integration*) analisa o tempo da chamada, as distribuições de ligações, a produtividade e os erros dos operadores. Por fim, a Unidade de

Resposta Audível (URA) oferece um pré-atendimento às chamadas, através de um *menu* eletrônico de opções (Veras, 2006).

Em relação às características de quem trabalha nos *call centers*, os operadores de *telemarketing*, a maioria é jovem, com idade entre 18 e 25 anos, cerca de 70% são mulheres, tem escolaridade em nível médio e, em geral, sem prévia experiência (Nogueira, 2007; Venco, 2006; Venco, 2007). Sakamoto (2001) estabelece o perfil desejável para o operador de *telemarketing*: deve ter ensino médio completo, conhecimento em informática, agilidade em digitação, ótimos conhecimentos dos produtos da empresa e dos sistemas utilizados. Além disto, lista como habilidades a correta ortografia, compreensão e expressão verbal, dicção e vocalização; voz agradável; escuta ativa; capacidade de análise dos problemas; capacidade de trabalhar em equipe; tolerância ao estresse; disciplina e empatia.

A contratação de jovens, boa parte em primeiro emprego, é característico de trabalhos cujas exigências físicas e mentais são elevadas. Na medida em que o sistema de referência dos jovens inexperientes no mercado de trabalho é relativamente frágil, torna-se mais fácil substituí-los por normas, valores e técnicas próprias do *call center* (Glina & Rocha, 2005). A necessidade de emprego, mesmo com baixos salários, e o medo do grande número de pessoas desempregadas almejando o posto do operador servem como elementos de pressão para que ele trabalhe e se adéque aos padrões estabelecidos, gerando-lhe porém insegurança no trabalho (Algadoal, 2002; Venco, 2006, Vilela & Assunção, 2007).

Encontra-se nesse ramo uma rotatividade muito alta, sendo que a média de permanência num *call center* é de cerca de 16 meses (Oliveira & Jacques, 2006). Atribui-se isto à peculiaridade da organização e das condições do trabalho. A organização do trabalho refere-se às prescrições que norteiam as práticas de gestão de pessoas, e as condições de trabalho são relativas ao ambiente no qual ele ocorre e ao suporte organizacional para a realização das atividades (Veras & Ferreira, 2006). Apesar do crescimento dos *call centers*,

não houve modernização da organização do trabalho. A tecnologia de ponta co-habita com a gestão taylorista, na qual se procede ao fracionamento das tarefas, a cisão entre planejamento e execução, o trabalho prescrito, e o controle sobre os movimentos e tempo de realização. Isto acaba favorecendo o aumento da rotatividade, do absenteísmo e de ocorrência de doenças ocupacionais (Glina & Rocha, 2005; Venco, 2006; Venco, 2007; Veras, 2006). A tecnologia aperfeiçoou o controle sobre os operadores e intensificou o trabalho (Abrahão & Sznelwar, 2008).

A cultura organizacional estabelece os padrões de interação e almeja determinar a maneira de agir, pensar e se comportar do operador. A tarefa é repetitiva, existe a determinação do tempo médio de atendimento, do tempo de espera do cliente e do número de pausas no trabalho, que são insuficientes para a recuperação do operador (Castro, Campos, Assunção & Lima, 2006; Venco, 2006; Veras, 2006; Vilela & Assunção, 2007). Além disso, o operador não tem autonomia para determinar seu ritmo e fluxo de trabalho, nem regular suas pausas (Abrahão & Sznelwar, 2008). A principal padronização no trabalho do operador de telemarketing é o *script*, ou seja, o roteiro pré-programado de falas que o operador deve seguir durante o contato com o cliente. Ele oferece maior objetividade, agiliza o atendimento e garante o respeito aos valores da empresa (Venco, 2006). No entanto, essa prescrição normativa rígida pressupõe que o raciocínio do cliente seja linear e previsível, tal como o funcionamento automatizado dos *call centers*, não considerando as variáveis que interferem na situação real de atendimento (Sznelwar, Abrahão & Mascia, 2006; Vilela & Assunção, 2007).

Para Oliveira e Jacques (2006) a inflexibilidade do *script* não contribui para o desempenho do operador e para o êxito da operação, pois o que ele prescreve difere da situação real de atendimento, pois não consegue antever as inúmeras possibilidades de interação. Muitas vezes, pautado no modelo exigido, os interlocutores não conseguem se

fazer entender no contato estabelecido, não alcançando o objetivo. O serviço de *telemarketing* está focado na qualidade do atendimento ao cliente externo, em detrimento ao bem-estar do cliente interno. Além disto, os operadores devem lidar com o paradoxo da necessidade de atender bem ao usuário em um tempo muito reduzido disponibilizado para o contato (Vilela & Assunção, 2007; Veras, 2006; Veras & Ferreira, 2006). Veras (2006) identificou que os principais fatores que influenciam o mal-estar no trabalho de operadores são a imposição de regras, o excessivo controle, o trabalho repetitivo, a dificuldade de ascensão profissional, ausência de autonomia e de participação nas decisões.

Também a avaliação individualizada da produtividade favorece a competitividade e a rivalidade entre os pares afetando o ambiente social (Castro & cols., 2006). Mesmo as ações voltadas para o desenvolvimento, como os treinamentos freqüentes, acabam por transmitir uma enorme quantidade de informações, de forma rápida, sem que haja o devido tempo para a assimilação devida dos conteúdos (Glina & Rocha, 2005).

Não só a organização do trabalho é prejudicial ao operador como também as condições de trabalho. Assunção e cols. (2006) afirmam que entre as situações de trabalho mais prejudiciais ao operador estão postura física inadequada, utilização contínua da voz, uso de *headset*, desconforto térmico e restrições às necessidades fisiológicas. Veras (2006) esclarece que além das condições não ergonômicas, os operadores trabalham em posturas estáticas para dominar o manejo dos equipamentos, e realizam um conjunto repetitivo de movimentos. O ar condicionado associado ao uso contínuo da fala prejudica as cordas vocais, diminuindo a qualidade da voz e o uso prolongado do *headset* acarreta perda gradativa da audição. Tem-se ainda uma grande concentração de pessoas num espaço pequeno que gera ruído e interfere na qualidade do atendimento.

Toda essa configuração da organização e do ambiente de trabalho gera os chamados custos humanos do trabalho, aqueles despendidos pelo indivíduo no âmbito físico,

cognitivo e afetivo. Nesse sentido, a interação com o cliente é o fator de maior custo cognitivo no *telemarketing*. Entende-se por custo cognitivo a disponibilização de recursos intelectuais, necessários à aprendizagem, à solução de problemas e tomada de decisões no contexto de produção. Em termos de custo afetivo, que se refere ao dispêndio emocional verificado nas formas de reações afetivas, no humor e nos sentimentos resultantes da dinâmica de trabalho, a função do operador exige controle das emoções durante toda a jornada, não podendo exprimi-las de forma autêntica, nem diante de situações muito adversas. Contribuem também para esse custo o trabalho isolado e a competitividade entre membros de uma mesma equipe. Quando esse custo é muito alto percebem-se manifestações de irritabilidade, agressividade, mau-humor, estresse, dificuldade de relacionamento, problemas psicossomáticos, crises de choro, sensação de esgotamento e depressão (Veras, 2006; Veras & Ferreira, 2006).

A atividade de operador de *telemarketing* é uma das que mais gera queixas de sintomas de estresse em função das exigências de desempenho. A organização do trabalho nos *call centers* é rígida, com intenso controle e monitoramento dos serviços, pressão por produtividade crescente, metas diárias e mensais, e ausência de autonomia dos operadores. Esse quadro pode agravar problemas de saúde e prejudicar o desempenho em função do estresse gerado (Assunção & cols., 2006; Nogueira, 2007; Venco, 2007; Veras, 2006). 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, da identidade, no exercício da atividade, reflete-se no desempenho, produtividade e saúde dos operadores (Abrahão & Sznelwar, 2008).

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. Dessa pesquisa qualitativa participaram 67 estagiários e quatro supervisores,

de ambos os sexos, operadores do setor de cobrança de um banco internacional. Procedeu-se à análise ergonômica do trabalho, que além de tratar da adaptação entre equipamentos e pessoas, leva em conta também a organização do trabalho, seu conteúdo e as políticas de recursos humanos (RH). Foram realizadas observações nos postos de trabalho, escuta das conversas telefônicas, entrevistas semi-estruturadas e questionário. Como resultado, os fatores de estresse identificados no trabalho do operador foram discussão e xingamento de clientes, sistema de discagem com problemas, avaliação pelo tempo médio de atendimento (TMA), temperatura ambiente, critérios subjetivos de avaliação de desempenho, espaço reduzido, ruído excessivo, acesso lento às informações necessárias, pressão por metas, excesso de digitação. Especificamente em relação aos aspectos da política de RH estressantes foram levantados falta de oportunidade de desenvolvimento na carreira, mudanças rápidas e constantes nos procedimentos, trabalho rotineiro e mecânico, produtividade em detrimento da qualidade, falha nos treinamentos, relacionamento com clientes e avaliação de desempenho (Glina & Rocha, 2005).

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*. Participaram do estudo 162 funcionários de uma empresa de *call center*. 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% apresentavam estresse, estando a maioria (48%) na fase de resistência. O tipo de sintoma predominante foi o psicológico. Percebeu-se também que as operadoras com pouco tempo de exercício funcional e jovens, são mais afetadas pelo estresse. Notou-se uma correlação negativa entre estresse e qualidade de vida.

Apesar de essas pesquisas trazerem contribuições importantes no que tange ao estresse laboral, não foram utilizados instrumentos devidamente validados para a exploração da suscetibilidade aos estressores laborais. Segundo Meyer, Klein e Andrade (2007) analisar a vulnerabilidade ao estresse é tentar compreender o contexto no qual certos grupos e indivíduos mostram-se mais suscetíveis a determinados agravos. Torna-se necessário indagar sobre a vulnerabilidade de quem, a que e em que circunstâncias. Dessa forma tornou-se relevante investigar a percepção que os operadores de *telemarketing* têm dos estressores em seu trabalho e a quais se mostram mais vulneráveis, favorecendo a ocorrência do estresse laboral, utilizando-se de um instrumento construído especificamente para avaliar a vulnerabilidade aos estressores no trabalho, no presente caso a Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT) de Sisto e cols. (2007).

A EVENT aparece no estudo de Baptista, Rueda e Sisto (2007) com o objetivo de verificar a existência de relação entre o estresse laboral e a atenção concentrada. Os participantes foram 61 universitários. Os instrumentos utilizados foram o Teste de Atenção Concentrada (TEACO-FF), de Rueda e Sisto (em construção) e a EVENT. Os resultados indicaram correlações significativas, positivas e baixas entre Clima e Funcionamento Organizacional e Atenção Concentrada.

Em outro estudo, com o objetivo de verificar evidência de validade convergente-discriminante entre a EVENT e a Escala de Satisfação no Trabalho, de Siqueira (1995), Suehiro, Santos, Hatamoto e Cardoso (2008) realizaram uma pesquisa com 55 profissionais do Programa de Saúde da Família, do sexo feminino, com idades entre 18 e 52 anos. Os resultados evidenciaram correlação negativa e significativa entre as duas escalas e uma correlação positiva e significativa entre escolaridade e satisfação com a natureza do trabalho.

A pesquisa de Miguel e Noronha (2009) objetivou estudar a relação entre inteligência emocional e estresse no ambiente de trabalho. Os participantes foram 108 trabalhadores de um órgão público estadual e um hospital público municipal. Os instrumentos utilizados foram o *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test* (MSCEIT), o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL) e a EVENT. Os resultados evidenciaram uma correlação negativa, significativa e baixa entre gerenciamento emocional e estresse, nos trabalhadores do órgão público. Já no hospital, encontraram-se correlações positivas e significativas entre compreensão das emoções e estresse.

No presente estudo foram investigados os elementos que concorrem para a vulnerabilidade ao estresse em operadores de *telemarketing*. Os fatores analisados foram o Clima e Funcionamento Organizacional, que diz respeito basicamente às políticas de gestão, adequação do ambiente físico, plano de carreira e remuneração; Pressão no Trabalho, referente a aspectos da organização do trabalho; Infra-Estrutura e Rotina, que enfoca aspectos relacionados às condições de trabalho, saúde e segurança, jornadas laborais e trabalho em equipe (Sisto & cols., 2007). Essa pesquisa contribuiu também para agregar dados ao estudo da EVENT com categorias profissionais específicas.

A escolha desse público deve-se, como já reiterado pela literatura apresentada, ao fato de representarem uma crescente massa de trabalhadores que sofre as conseqüências de uma atividade cujas condições e organização favorecem a alta rotatividade e o surgimento de agravos à saúde. Embora sob as mesmas condições e organização do trabalho, as características de atuação dos operadores de telemarketing ativo e receptivo são bastante distintas, no entanto não foram encontradas na literatura pesquisas que investigassem a diferença, em termos de vulnerabilidade ao estresse, entre esses dois grupos.

**Objetivos**

Avaliar a vulnerabilidade ao estresse em operadores de *telemarketing*.

Investigar a intensidade da vulnerabilidade ao estresse percebida por operadores de *telemarketing*, em função da experiência na atividade, sexo, idade, estado civil e tipo de *telemarketing*.

## MÉTODO

### Participantes

Participaram dessa pesquisa 201 operadores de telemarketing, dos quais 86,6% eram do sexo feminino. A idade (Tabela 1) 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 até 29 anos. Não houve nenhum participante masculino com mais de 39 anos.

Tabela 1. Distribuição dos participantes por faixa etária.

	Nº	%
Até 19 anos	85	43,4
De 20 a 29	82	41,8
De 30 a 39	17	8,7
A partir de 40	12	6,1
Total	196	100,0

Em relação às pessoas que declararam o estado civil, a distribuição está representada na Tabela 2. Cabe informar que 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.

Tabela 2. Distribuição dos participantes por estado civil.

	Nº	%
Solteiro	121	72,9
Casado	39	23,5
Separado	6	3,6
Total	166	100,0

Em termos de escolaridade (Tabela 3), a maioria das mulheres (76,2%; N=128) declarou escolaridade em nível médio e a maioria dos homens (56%; N=14) em nível superior.

Tabela 3. Distribuição dos participantes por escolaridade.

	Nº	%
Ensino Médio	139	72,0
Ensino Superior	54	28,0
Total	193	100,0

Em relação às características profissionais a maioria exercia a função receptiva de *telemarketing* (80,3%; N=155) e a distribuição entre homens e mulheres está representada na tabela 4.

Tabela 4. Distribuição dos participantes por sexo e tipo de *telemarketing*.

	Sexo			
	Feminino		Masculino	
	Nº	%	Nº	%
Função Ativo	10	6,0%	2	7,4%
Receptivo	135	81,3%	20	74,1%
Misto	21	12,7%	5	18,5%
Total	166	100,0%	27	100,0%

A experiência na atividade (Figura 5) variou de zero a sete anos ( $M=0,57$ ;  $DP=0,94$ ). Nenhum operador masculino possuía mais de 23 meses de experiência.

Tabela 5. Distribuição dos participantes em função do tempo de experiência na função.

Meses	Nº	%
1 a 11	95	56,2
12 a 23	64	37,9
Mais de 23	10	5,9
Total	169	100,0

## **Instrumentos**

### **1. Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT)**

Foi utilizada a Escala de Vulnerabilidade ao *Estresse* no Trabalho (EVENT) de Sisto e cols. (2007), 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 freqüentemente), que se referem à freqüência com que cada situação incomoda o trabalhador. A escala tem como objetivo avaliar a influência das situações rotineiras do trabalho sobre o comportamento das pessoas na faixa entre 17 e 54 anos, caracterizando uma vulnerabilidade ao estresse.

De acordo com Sisto e cols. (2007), a EVENT avalia três fatores: o Clima e Funcionamento Organizacional, cujos itens referem-se à inadequação do ambiente e da chefia, conflitos com o superior, excessiva expectativa dos chefes, ausência de oportunidades de promoção e de perspectiva profissional, inexistência de plano de remuneração, falta de solidariedade dos colegas, de valorização, salário inadequado, não reconhecimento da própria autoridade pelos pares ou superiores e autoritarismo da liderança; Pressão no Trabalho, que envolve acúmulo de funções, excesso de

responsabilidade, necessidade de fazer o serviço de outros, prazos exíguos, ritmo acelerado de trabalho, e Infra-estrutura e Rotina, que compreende itens como longas jornadas de trabalho, doenças ou acidentes pessoais, equipamento em mau estado, ausência recorrente dos colegas em função de doenças, mudanças na rotina envolvendo horário de trabalho, status financeiro e chefia, falta de cooperação da equipe, atraso nos salários e problemas no ambiente físico.

Foram realizados dois estudos de evidências de validade de construto para esse instrumento, um para analisar se os itens diferenciavam indevidamente homens e mulheres e outro para analisar variáveis latentes, subjacentes aos itens. No primeiro estudo, do qual participaram 388 universitários trabalhadores com idades entre 17 e 49 anos e média de 26,11 anos, de ambos os sexos, procedeu-se à análise do Funcionamento Diferencial do Item (DIF) em função do sexo, resultando que oito itens apresentaram DIF, tendo sido excluídos. No estudo fatorial utilizou-se o método Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) para a medida de adequação da amostra tendo sido encontrado um valor de  $KMO=0,88$ , bom para a explicação da variância. O teste de esfericidade de *Bartlett* ( $X^2 [780]=4925,88$ ;  $p=0,000$ ) atestou a propriedade da matriz para a extração dos fatores. 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 & cols., 2007).

Ainda segundo Sisto e cols. (2007), no segundo estudo, do qual participaram 948 estudantes trabalhadores, com idades entre 17 e 54 anos, com média de 26 anos, de ambos os sexos, obteve-se  $KMO=0,92$  e *Bartlett* ( $X^2 [780]=10726,77$ ;  $p=0,000$ ), indicadores de uma boa explicação da variância envolvida e confirmou a estabilidade dos três fatores, que explicaram 37,44% da variância. Em termos de evidência de validade de critério, as profissões foram agrupadas em seis conjuntos, a saber: Grupo 1, com profissões ligadas às

atividades educacionais; Grupo 2, com profissões relacionadas às atividades administrativas; Grupo 3, com profissões variadas exigindo formação acadêmica em nível superior; Grupo 4, contendo profissões com formação em ensino médio, mais técnica do que administrativa; Grupo 5, com profissões que exigem menos que o ensino médio; e Grupo 6, com profissões vinculadas à atividade comercial e nível superior incompleto ou completo (Sisto & cols., 2007). A análise da variância indicou que as diferenças nas médias dos grupos nas quatro medidas, três fatores e geral, não se deviam ao acaso (Fator 1:  $F[5]=2,86$ ;  $p=0,015$ . Fator 2:  $F[5]=2,81$ ;  $p=0,017$ . Fator 3:  $F[5]=5,82$ ;  $p=0,000$ . Fator Geral:  $F[5]=3,13$ ;  $p=0,009$ ).

Miguel e Noronha (2007) encontraram evidências de validade de critério estudando a correlação entre o EVENT e o ISSL (Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos de Lipp), ou seja, verificaram uma concordância entre as medidas nos dois instrumentos, para a mesma característica. Dessa pesquisa participaram 116 pessoas. O escore total da EVENT mostrou correlação significativa com o número total de sintomas assinalados no ISSL ( $r=0,23$ ;  $p<0,05$ ), com o a quantidade de sintomas de exaustão ( $r=0,29$ ;  $p<0,001$ ), com a quantidade de sintomas físicos ( $r=0,22$ ;  $p<0,05$ ) e a quantidade de sintomas psicológicos ( $r=0,20$ ;  $p<0,05$ ).

Fernandes e Noronha (2007) estudaram a correlação entre o EVENT e o Raciocínio Inferencial (RIn) (Sisto, 2006), aplicados em 64 estudantes universitários. Os resultados, obtidos por meio da análise da correlação de *Pearson*, mostraram correlação estatística negativa e significativa entre inteligência e Infra-Estrutura e Rotina ( $r=-0,39$ ;  $p=0,001$ ) e entre os totais dos dois testes ( $r=-0,25$ ;  $p=0,047$ ).

Aquino (2007) investigou a correlação entre o EVENT e o IPSF a partir de 414 protocolos de estudantes. A análise de correlação de Spearman apontou que a dimensão Clima e Funcionamento Organizacional correlacionou-se negativamente com as dimensões

do IPSF Afetivo-Consistente ( $r=-0,18$ ;  $p=0,000$ ), Autonomia Familiar ( $r=-0,17$ ;  $p=0,001$ ), Adaptação Familiar ( $r=-0,27$ ;  $p=0,000$ ) e o Total do Suporte Familiar ( $r=-0,24$ ;  $p=0,000$ ). Pressão no trabalho correlacionou-se com Adaptação Familiar ( $r=-0,14$ ;  $p=0,005$ ). Infra-estrutura e Rotina correlacionou-se negativamente com Adaptação Familiar ( $r=-0,17$ ;  $p=0,000$ ). O estresse total correlacionou-se com Afetivo-Consistente ( $r=-0,12$ ;  $p=0,014$ ), Autonomia Familiar ( $r=-0,15$ ;  $p=0,002$ ), Adaptação Familiar ( $r=-0,26$ ;  $p=0,000$ ) e o Total do Suporte Familiar ( $r=-0,19$ ;  $p=0,000$ ).

A precisão foi estudada por Sisto & cols. (2007) por meio do alfa de Crombach. Utilizando-se dos procedimentos da Teoria Clássica dos Testes, os valores 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 pessoas. Dessa forma concluiu-se ótima precisão para o instrumento.

## **2. Questionário de Dados Sócio-Demográficos e Laborais**

Questionário elaborado pelo autor do estudo (Anexo 1), consta de seis questões, objetivando levantar dados sobre sexo, idade, escolaridade, estado civil, tempo de experiência na função e tipo de atividade de *telemarketing* do pesquisado.

### **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 na empresa 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 (Anexo 2), os participantes

responderam ao Questionário Sócio Laboral e em seguida à EVENT. O tempo médio de aplicação foi de cerca de 20 minutos.

## RESULTADOS

Os resultados obtidos na EVENT (Tabela 6) mostram que em Clima e Funcionamento Organizacional a pontuação média do grupo foi de 6,90 ( $DP=5,51$ ), variando de zero a 26 pontos. Considerando que o ponto médio da escala seria de 13,5, a média do grupo esteve bem abaixo, sugerindo a presença de poucos indicadores desse fator.

Tabela 6. Pontuação dos participantes nos fatores Clima e Funcionamento Organizacional (CFO), Pressão no Trabalho (PT), Infra-Estrutura e Rotina (IER) e Geral (GR).

	CFO	PT	IER	GR
n	200	201	201	200
Mínimo	0	0	0	0
Máximo	26	22	16	48
Média	6,90	7,00	4,56	18,40
Desvio Padrão	5,51	4,26	2,88	10,45

Em Pressão no Trabalho, a média foi de 7,00 ( $DP=4,26$ ), variando de zero a 22 pontos. Ao se comparar com o ponto médio da escala (11,5), novamente observou-se o mesmo fato. Por sua vez, em Infra-Estrutura e Rotina a média foi de 4,56 ( $DP=2,88$ ), variando de zero a 16 pontos, pontuação média do grupo que também se encontra abaixo do ponto médio da escala (8,5). Finalmente, na escala Geral, cujo ponto médio foi de 24,5, a média foi de 18,4 ( $DP=10,44$ ), variando de zero a 48 pontos, corroborando o fato de ter havido indicação de poucos estressores. Em síntese, na sua maioria, as pessoas acusaram pouca suscetibilidade ao estresse, quando se leva em consideração o ponto médio da escala e suas subescalas.

De igual forma, ao se comparar as médias dos operadores pesquisados com as médias constantes nas normas do manual da EVENT (Tabela 7), percebeu-se baixa pontuação. Para isso, adotou-se como grupo de referência o 4, que contém profissões com formação em ensino médio, mais técnica do que administrativa, perfil mais próximo do operador de *telemarketing*. Nesse grupo os resultados indicaram que a média no Fator Clima e Funcionamento Organizacional foi de 13,75 pontos ( $DP=6,42$ ), no Fator Pressão no Trabalho a média foi de 15,01 pontos ( $DP=5,82$ ), no Fator Infra-Estrutura e Rotina a média do grupo foi de 6,51 pontos ( $DP=3,92$ ), e finalmente no Fator Estresse Geral, a média foi de 35,52 pontos ( $DP=11,45$ ) (Sisto & cols., 2007).

Tabela 7. Comparação entre as médias da amostra do estudo e do Grupo 4 do manual da EVENT, nos fatores Clima e Funcionamento Organizacional (CFO), Pressão no Trabalho (PT), Infra-Estrutura e Rotina (IER) e Geral (GR)

	Amostra	Grupo 4
CFO	6,90	13,75
PT	7,00	15,01
IER	4,56	6,51
GR	18,40	35,52

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, experiência, sexo, estado civil, escolaridade e função. Os resultados, cujas análises foram possíveis devido ao número de sujeitos e combinação para formar os grupos, encontram-se na Tabela 8.

Tabela 8. Análise multivariada da variância nos fatores Clima e Funcionamento Organizacional (CFO), Pressão no Trabalho (PT), Infra-Estrutura e Rotina (IER) e Geral (GR) em razão das variáveis idade, experiência, sexo, estado civil, escolaridade e função.

Fonte	Variável Dependente	gl	Quadrado da Média	F	<i>p</i>
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) indicou diferenças significativas nas médias da pontuação nos fatores da EVENT, em função de algumas variáveis sócio-laborais. Dessa forma, houve diferença significativa no fator Clima e Funcionamento Organizacional 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 as diferenças significativas encontradas foram em função da experiência, do sexo, e das interações entre idade e experiência, idade e sexo, e estado civil e escolaridade. Por sua vez, no fator Infra-Estrutura e Rotina 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.

Os resultados obtidos no fator Pressão no Trabalho foram influenciados pelo tempo de experiência na função, e por sexo. Assim, os operadores que tinham mais de 23 meses de experiência (9,11) apresentaram média significativamente maior do que os que possuíam até 11 meses (6,23). Já em relação aqueles entre 12 e 23 meses de experiência (7,63), não houve diferença significativa para os demais grupos. Em relação ao sexo, os homens (9,36) atingiram média maior do que as mulheres (7,22). Esta característica é observada nas diferentes faixas etárias, com exceção da faixa a partir de 40 anos, na qual inexistem homens.

Houve também efeitos de interação considerados significativos entre idade e sexo, estado civil e escolaridade e idade e experiência. Assim, enquanto o público feminino mantém certa constância nas médias ao longo das faixas etárias, variando entre 6,84 e 7,25, os homens apresentam grandes diferenças, conforme pode ser observado na Figura 1. Os homens até 19 anos (7,07) tiveram média menor do que aqueles entre 20 e 29 (9,78), que por sua vez pontuaram menos que os demais entre 30 e 39 anos (14,5).

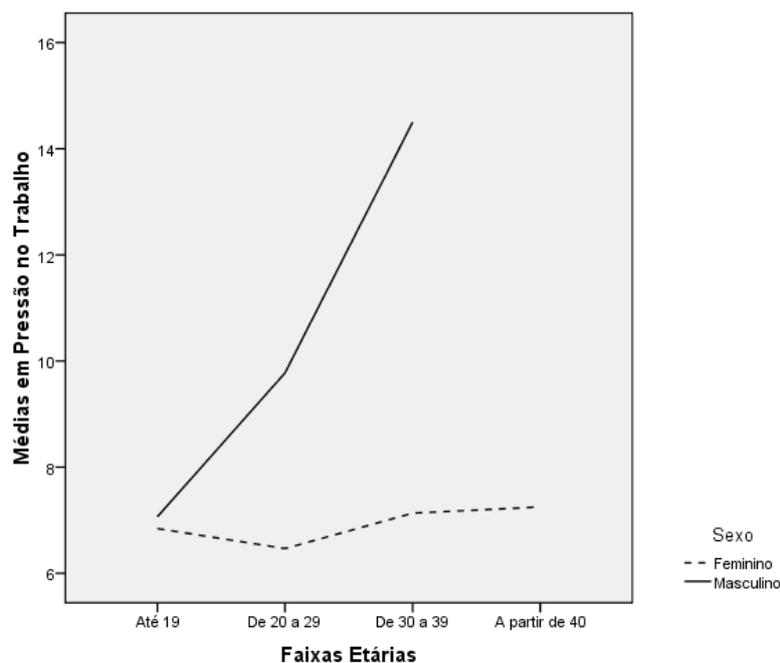


Figura 1. Médias de Pressão no Trabalho por faixas etárias e sexo.

No que tange à interação entre estado civil e escolaridade (Figura 2) as diferenças se devem a que tanto os solteiros (6,67) quanto os casados (6,93) e os separados (6,6) com ensino médio tiveram uma pontuação média inferior aos solteiros (6,93) casados (8,17) e separados (13) com escolaridade em nível superior.

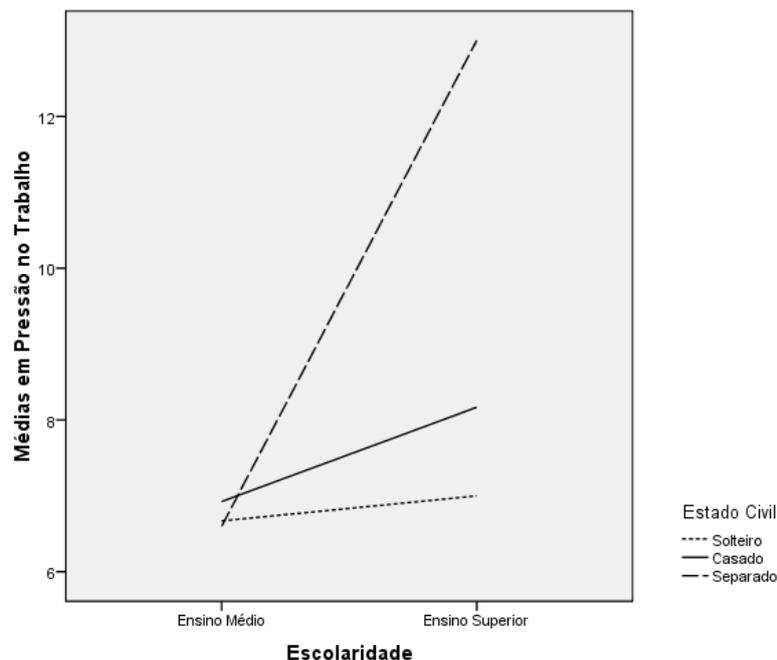


Figura 2. Médias em Pressão no Trabalho por escolaridade e estado civil.

A interação entre idade e experiência (Figura 3) mostrou que até os 29 anos, conforme aumenta o tempo de experiência também aumenta a média. Assim, na faixa de até 19 anos as pessoas entre um e 11 meses de experiência (6,53) obtiveram média menor do que aquelas entre 12 e 23 meses (7,96). Na faixa etária entre 20 e 29 anos, a média das pessoas entre um e 11 meses (5,71) foi menor do que aquelas entre 12 e 23 meses (7,33), que por sua vez foi menor do que aquelas com experiência acima de 23 meses (10,60). Diferentemente, na faixa etária de 30 a 39 anos, a menor média foi a das pessoas entre 12 e 23 meses de experiência (7,13), contrapondo-se àquelas entre um e 11 meses (9,8) e acima de 23 meses (10). Por fim, na faixa etária a partir de 40 anos, a maior média foi encontrada

entre 12 e 23 meses de experiência (9,75), bem maior do que a obtida entre um e 11 meses (6,17) e acima de 23 meses (5,5).

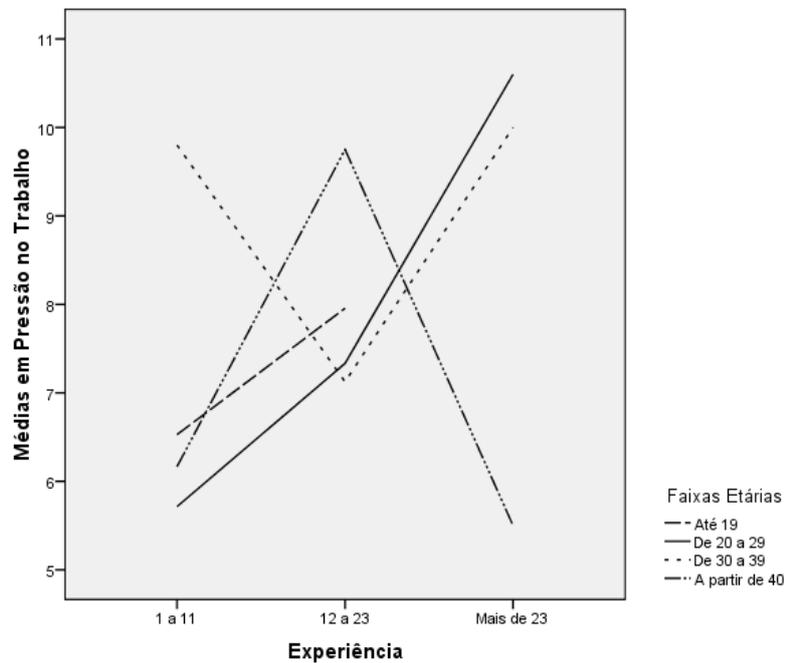


Figura 3. Médias em Pressão no Trabalho por faixas etárias e experiência.

Em relação ao Fator Clima e Funcionamento Organizacional, foram obtidas diferenças significativas nas médias em função do sexo, sendo a média masculina (9,78) maior do que a feminina (8,42). Em termos de estado civil, os solteiros (9,81) registraram média maior do que os separados ou divorciados (8,83) e do que os casados (6,78).

Também foram identificados efeitos de interação significativos entre idade e sexo, experiência e sexo, e entre idade, sexo e escolaridade. Em relação à interação entre sexo e idade (Figura 4), os homens, independentemente da faixa etária, apresentaram média maior do que as mulheres. Ao lado disso, as médias masculinas crescem desde a faixa etária de até 19 anos (6,07), passando pela faixa de 20 a 29 anos (10,67), até a de 30 a 39 anos (14). No caso feminino, a média sobe da faixa até 19 anos (5,78) para a faixa de 20 a 29 (7,14), continua na faixa de 30 a 39 (7,67) e volta a subir depois dos 39 anos (8,25).

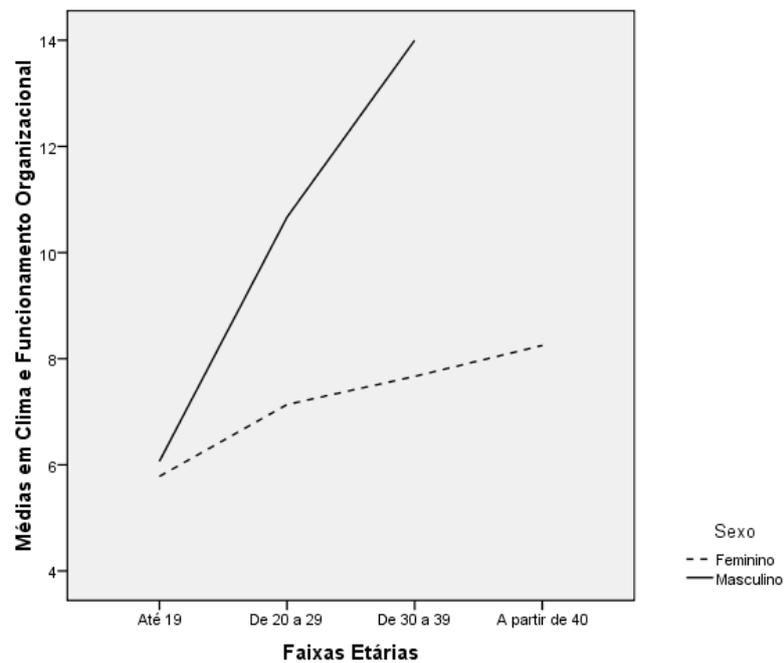


Figura 4. Médias em Clima e Funcionamento Organizacional por faixas etárias e sexo.

Quanto à interação entre sexo e experiência (Figura 5) observou-se que conforme o tempo de experiência se amplia, também aumenta a média das mulheres. Dessa maneira, a média no grupo entre um e 11 meses de experiência (5,85) é menor do que entre 12 e 23 meses (8,40), que é menor do que na faixa acima de 23 meses (12,60). Inversamente, no caso masculino a média entre um e 11 meses (9,14) é maior do que entre 12 e 23 meses (6,18). Não há homens trabalhando a mais de 23 meses na amostra.

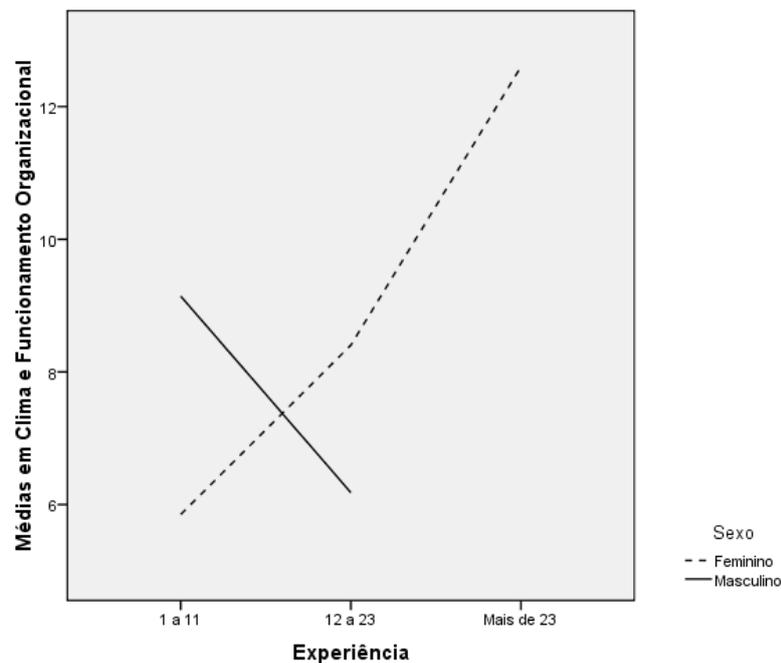


Figura 5. Médias em Clima e Funcionamento Organizacional por experiência e sexo.

Analisando-se a interação entre idade, sexo e escolaridade, constata-se que as pessoas com ensino superior e até 19 anos, independentemente do sexo, mostraram médias maiores que as pessoas com ensino médio; ao lado disso, as pessoas do sexo masculino (9,06) com ensino superior tiveram média mais alta que as do sexo feminino (7,12). Por sua vez, as pessoas com ensino médio (9,15), do sexo feminino e idades de 20 a 29 anos obtiveram média inferior às com ensino superior (12,92); diferentemente dos homens com mesmas idades, cuja escolaridade em nível superior forneceu uma média (7,13), inferior aos homens com escolaridade em nível médio (26). Na amostra de pessoas entre 30 a 39 anos, os homens com ensino médio (19) tiveram média mais elevada que a dos homens com ensino superior (9). Contrariamente, as mulheres, nessa mesma faixa etária, com ensino superior (10) apresentaram média maior do que as com ensino médio (6,5). A partir

de 40 anos, essas análises ficaram prejudicadas pelo fato de não ter, nos sujeitos pesquisados, representantes do sexo masculino.

No fator Infra-Estrutura e Rotina, a interação entre experiência e sexo (Figura 6) constatou que as mulheres apresentaram médias superiores aos dos homens, independentemente do tempo de experiência na função. A média masculina foi menor no grupo entre um a 11 meses (3,64) do que no grupo entre 12 e 23 meses (4,18). Ao lado disso, a média das mulheres aumentou no grupo entre 12 e 23 meses (5,79) em relação ao grupo entre um e 11 meses (4,32), mantendo-se depois no grupo com mais de 23 meses (5,80).

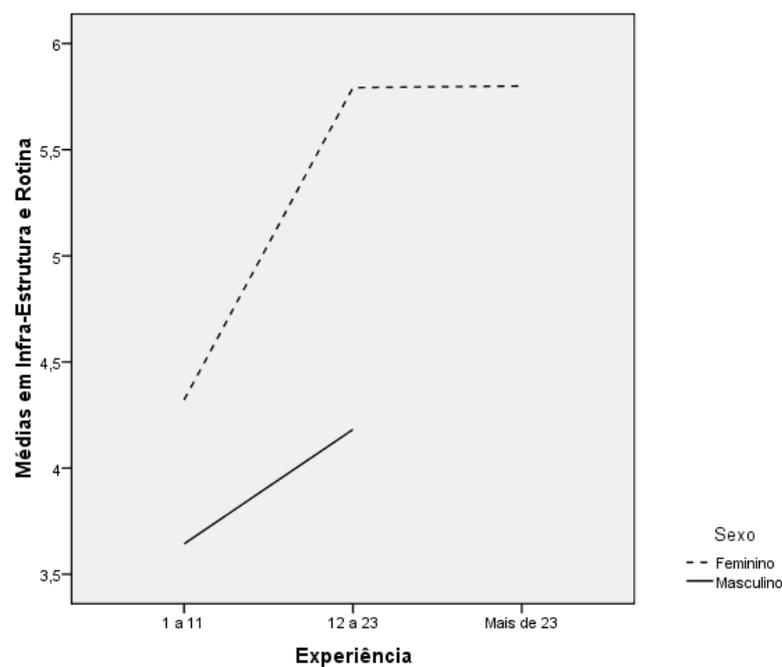


Figura 6. Médias em Infra-Estrutura e Rotina por experiência e sexo.

Por fim, no fator Geral de estresse ocorrem diferenças significativas em função da experiência e da interação entre idade e sexo. Constata-se que conforme aumenta o tempo de experiência a média também aumenta. Dessa forma, aqueles que possuem um tempo de experiência de mais de 23 meses (27,44) apresentam média superior aos que tem entre 12 e

23 meses (22,43) e aos que tem entre um e 11 meses (18,8). Em relação à interação sexo e idade (Figura 7) ocorre grande diferença entre homens (35) e mulheres (19,20), na faixa etária de 30 a 39 anos. Nas demais, os valores são próximos. Os homens apresentam na faixa etária até 19 anos (16,53) média menor que na faixa entre 20 e 29 (24,89), que por sua vez é menor que na faixa entre 30 e 39 anos (35). Também nas mulheres a média progrediu sucessivamente da faixa etária até 19 anos (17,11), entre 20 e 29 anos (18,26), entre 30 e 39 (19,20) e acima de 39 anos (20,83).

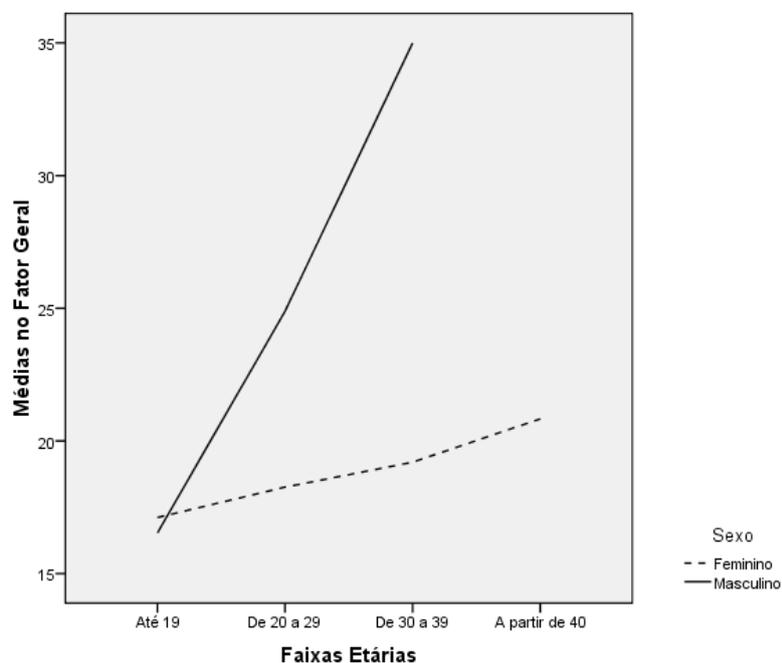


Figura 7. Médias no Fator Geral por faixas etárias e sexo.

## DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Um dos objetivos deste estudo foi medir a vulnerabilidade ao estresse em operadores de *telemarketing*, a partir da média da pontuação nos fatores Clima e Funcionamento Organizacional, Pressão no Trabalho, Infra-Estrutura e Rotina e Escala Geral. De uma maneira geral, os operadores de *telemarketing* pesquisados anotaram, na média, pouca suscetibilidade aos estressores laborais. Esse dado não correspondeu aos resultados obtidos por Assunção e cols. (2006), Veras, (2006), Nogueira (2007) e Venco (2007), que apontaram a atividade como uma das mais estressantes. Pondere-se, contudo que esses autores em seus estudos avaliaram o estresse e não a vulnerabilidade aos estressores no contexto do trabalho. Ao lado disso, 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 dos participantes possuía menos de um ano na função, e pouquíssimos realizavam a atividade há mais de dois anos. Essa característica pode explicar ao menos parcialmente a baixa identificação da vulnerabilidade ao estresse.

Outro objetivo desta pesquisa foi investigar se a intensidade da vulnerabilidade ao estresse percebida pelos operadores de *telemarketing* variava significativamente em função das características sócio-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 os estudos de Malagris e Fiorito (2006), Oliveira (2006) e Guerrer e Bianchi (2008) que não mostraram a existência de diferenças entre os sexos, e as pesquisas de Lipp e Tanganelli (2002), Areias e Guimarães (2004), Macedo e cols. (2007) e Rossetti e cols. (2008) que apontaram maior vulnerabilidade nas mulheres. A esse respeito cabe considerar que as

mulheres podem mostrar-se mais vulneráveis ao estresse no exercício das atividades domésticas e familiares do que na situação de trabalho. 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 Infra-Estrutura e Rotina as mulheres alcançaram médias superiores aos homens.

Outras hipóteses são 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. Além disso, no presente estudo a discrepância no tamanho da amostra por sexo pode ter dificultado a comparação, mas essa característica é própria da atividade, pois como afirmaram Venco (2006, 2007) e Nogueira (2007) a maioria dos operadores de *telemarketing* é do sexo feminino.

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 isoladamente, 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 crescem conforme aumenta a faixa etária. Já em relação aos homens as suas médias cresceram conforme o aumento da idade nos fatores Pressão no Trabalho, Clima e Funcionamento Organizacional e Geral. No fator Infra-Estrutura e Rotina não houve diferenças significativas em função da idade. A explicação pode estar no fato de que conforme aumenta a idade, aumentam também as responsabilidades sociais próprias ao papel masculino na sociedade ocidental, e os homens se mostraram mais vulneráveis.

As médias em função da escolaridade não apresentaram 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 nutre outras expectativas profissionais permanecendo na atual função por falta de oportunidade e possível índice baixo de satisfação.

As médias em função do estado civil não puderam ser devidamente comparadas pelo fato de que na população masculina da amostra não existiam homens casados ou separados. De qualquer forma, em Clima e Funcionamento Organizacional as mulheres solteiras apresentam 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 apresentam médias nos fatores maiores do que aqueles com pouco tempo de experiência. Esse dado está de acordo com Abrahão e Sznelwar (2008) que ressaltam o aspecto muito desgastante da atividade de operador. A única exceção foi no fator Clima e Funcionamento Organizacional, no qual os homens apresentaram diminuição da média com o aumento do tempo de experiência.

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 na amostra 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, o que impossibilitou alguns tipos de análise. Aparentemente é uma profissão que os homens que a procuram não

ficam muito tempo nela. Esse dado pode trazer à discussão que outros fatores estejam envolvidos para que os homens depois de certo tempo migrem para outro segmento profissional e não pelo fato de ser uma profissão caracteristicamente feminina. Na realidade, por ser um segmento relativamente novo, algumas definições sociais e de trabalho ainda não determinaram suas idiossincrasias. Nesse contexto, outras pesquisas poderiam ser levadas à cabo com vistas a se estudar, por exemplo, componentes de personalidade, escolaridade dos profissionais, possibilidades de ascensão profissional.

## REFERÊNCIAS

- Abrahão, J. I. & Sznelwar, L. I. (2008). Entre a tarefa e a atividade, a dor do trabalhador. Em A. M. Mendes. *Trabalho e saúde: o sujeito entre a emancipação e servidão* (pp.102-114). Curitiba: Juruá.
- Algadoal, M. J. A. O. (2002). *As práticas de linguagem em situação de trabalho de operadores de telemarketing ativo de uma editora*. Tese de doutorado, PUC, São Paulo.
- Antoniazzi, A. S., Dell’Aglia, D. D. & Bandeira, D. R. (1998). O conceito de coping: uma revisão teórica. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 3, 273-294.
- Aquino, R. R. (2007). *Inventário de Percepção de Suporte Familiar (IPSF) e Escala de Venerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT): evidência de validade*. Dissertação de Mestrado, Universidade São Francisco, São Paulo.
- Araújo, T. M., Graça, C. C., Araújo, E. (2003). Estresse ocupacional e saúde: contribuições do modelo demanda-controle. *Ciência & Saúde*, 8, 991-1003.
- Areias, M. E. Q. & Guimarães, L. A. M. (2004). Gênero e estresse em trabalhadores de uma universidade pública do Estado de São Paulo. *Psicologia em Estudo*, 9, 255-262.
- Assunção, A. A., Marinho-Silva, A. M., Vilela, L. V. O. & Guthier, M. H. (2006). Abordar o trabalho para compreender e transformar as condições de adoecimento na categoria dos teleatendentes no Brasil. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 31, 47-62.
- Avila, W. S., Calil, O. A., Trombetta, I. C., Negrão, C. E., Grinberg, M., Zugaib, M. & Ramires, J. A. F. (2006). Estudo da reatividade vascular induzida pelo estresse mental na gravidez de mulheres portadoras de Estenose mitral. *Arquivos Brasileiros de Cardiologia*, 87, 128-136.
- Baptista, M. N., Rueda, F. J. M. & Sisto, F. F. (2007). Relação entre estresse laboral e atenção concentrada. *Encontro: Revista de Psicologia*, 16, 75-89.

- Batista, K. M. & Bianchi, E. R. F. (2006). Estresse do enfermeiro em unidade de emergência. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 14, 534-539.
- Bellenzani, R. & Malfitano, A. P. S. (2006). Juventude, vulnerabilidade social e exploração sexual: um olhar a partir da articulação entre saúde e direitos humanos. *Saúde e Sociedade*, 15, 115-130.
- Benevides-Pereira, A. M. T. (2002). Burnout: o processo de adoecer pelo trabalho. Em A. M. T. Benevides-Pereira. *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador* (pp. 21-91). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Berger, W., Mendlowicz, M. V., Souza, W. F. & Figueira, I. (2004). Equivalência semântica da versão em português da Post-Traumatic Stress Disorder Checklist - Civilian Version (PCL-C) para rastreamento do transtorno de estresse pós-traumático. *Revista de Psiquiatria (RS)*, 26, 167-175.
- Biasi, D. & Souza, F. A. P. (2006). O teletrabalho e a qualidade de vida nos *contact centers*. *Revista Gerenciais*, 5, 25-33.
- Borges, A. M. B. & Carlotto, M. S. (2004). Síndrome de Burnout e fatores de estresse em estudantes de um curso técnico de enfermagem. *Aletheia*, 19, 45-56.
- Borges, J. L. & Dell'Aglio, D. D. (2008). Relações entre abuso sexual na infância, transtorno de estresse pós-traumático (TEPT) e prejuízos cognitivos. *Psicologia em Estudo*, 13, 371-379.
- Brito, A. M. L. & Duarte, H. A. S. T. (2008). *O princípio da vulnerabilidade e a defesa do consumidor no direito brasileiro: origem e conseqüências nas regras regulamentadoras dos contratos e da publicidade*. Jus Navegandi [on line]. Recuperado: 13/09/2008. Disponível: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=8648>.

- Brito, H. S. (2006). Estresse, resiliência e vulnerabilidade: comparando famílias com filhos adolescentes na escola. *Revista Brasileira Crescimento e Desenvolvimento Humano*, 16, 25-37.
- Bucasio, E., Vieira, I., Berger, W., Martins, D., Souza, C., Maia, D., Figueira, I. & Jardim, S. (2005). Transtorno de estresse pós-traumático como acidente de trabalho em um bancário: relato de um caso. *Revista de Psiquiatria, RS*, 27, 86-89.
- Camargo, D. A. & Oliveira, J. I. (2004). Riscos ocupacionais: repercussões psicossociais. Em L. A. M. Guimarães & S. Grubits (orgs.). *Série saúde mental e trabalho*, vol. II (pp. 157-181). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Camelo, S. H. H. & Angerami, E. L. S. (2004). Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 12, 14-21.
- Cantos, G. A., Duarte, M. F. S., Dutra, R. L., Silva, C. S. M., Waltrick, C. D. A., Balen, M. G., Hermes, E. & Perozin, A. R. (2004). Prevalência de fatores de risco de doença arterial coronária em funcionários de hospital universitário e sua correlação com estresse psicológico. *Jornal Brasileiro de Patologia e Medicina Laboratorial*, 40, 240-247.
- Cardoso, C. L. & Loureiro, S. R. (2005). Problemas comportamentais e stress em crianças com ansiedade frente ao tratamento odontológico. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 22, 5-12.
- Cardoso, C. L. & Loureiro, S. R. (2008). Estresse e comportamento de colaboração em face do tratamento odontopediátrico. *Psicologia em Estudo*, 13, 133-141.
- Cardoso, C. L., Loureiro, S. R. & Nelson-Filho, P. (2004). Pediatric dental treatment: manifestations of stress in patients, mothers and dental school students. *Brazilian oral Research*, 18, 150-155.

- Caregnato, R. C. A. & Lautert, L. (2005). O estresse da equipe multiprofissional na Sala de Cirurgia. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 58, 545-550.
- Cassis, S. V. A., Karnakis, T. Moraes, T. A., Curiati, J. A. E., Quadrante, A. C. R. & Magaldi, R. M. (2007). Correlação entre o estresse do cuidador e as características clínicas do paciente portador de demência. *Revista da Associação Médica Brasileira*, 53, 497-501.
- Castro, A. P. & Scatena, M. C. M. (2004). Manifestação emocional de estresse do paciente hipertenso. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 12, 859-865.
- Castro, I. S., Campos, N. A., Assunção, A. A. & Lima, F. P. A. (2006). Diferenças interindividuais em teleatendimento de emergências: explicitação por meio da entrevista de autoconfrontação. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 31, 73-82.
- Cavalheiro, A. M., Moura Junior, D. F. & Lopes, A. C. (2008). Stress in nurses working in intensive care units. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 16, 29-35.
- Coleta, A. S. M. D. & Coleta, M. F. D. (2008). Fatores de estresse ocupacional e coping entre policiais civis. *PsicoUSF*, 13, 59-68.
- Costa, A. L. S. & Chaves, E. C. (2006). Processos de enfrentamento do estresse e sintomas depressivos em pacientes portadores de retocolite ulcerativa idiopática. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 40, 507-514.
- Cunha, J. M. P. (2004). Um sentido para a vulnerabilidade sociodemográfica nas metrópoles paulistas. *Revista Brasileira de Estudos Populacionais*, 21, 343-347.
- Cupertino, A. P. F. B., Oliveira, B. H. D., Guedes, D. V., Coelho, E. R., Milano, R. S., Rubac, J. S. & Sarkis, S. H. (2006). Estresse e suporte social na infância e adolescência relacionados com sintomas depressivos em idosos. *Psicologia Reflexão & Crítica*, 19, 371-378.
- Decenzo, D. A. & Robbins, S. P. (2001). *Administração de recursos humanos*. Rio de Janeiro, LTc.

- Denollet J, Sys S, and Brutsaert D. (1995). Personality and Mortality After Myocardial Infarction. *Psychosomatic Medicine*, 57, 582-591.
- Denollet, J. (1994). Health complaints and outcome assessment in coronary heart disease. *Psychosomatic Medicine*, 56, 463-474.
- Dierka, C. M., Lazzaretti, C. T., Parolin, M. B., Matias, J. E. F. & Coelho, J. U. (2003) Avaliação do nível de estresse dos enfermeiros da unidade de transplante hepático. *SBPH*, 6, 16-19.
- Faller, S., Pulcherio, G. & Strey, M. (2006). Trauma e sintomas de estresse pós-traumático em dependentes químicos. *Revista de Psiquiatria (RS)*, 28, 357-358.
- Fávero, M. A. B. & Santos, M. A. (2005). Autismo infantil e estresse familiar: uma revisão sistemática da literatura. *Psicologia Reflexão & Crítica*, 18, 358-369.
- Fernandes, D. C. & Noronha, A. P. P. (2007). Estresse laboral e raciocínio inferencial: um estudo correlacional. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 27, 596-607.
- Ferrareze, M. V. G., Ferreira, V. & Carvalho, A. M. P. (2006). Percepção do estresse entre enfermeiros que atuam em Terapia Intensiva. *Acta Paulista de Enfermagem*, 19, 310-315.
- Figuroa, N. L., Schufer, M., Muiños, R., Marro, C. & Coria, E. A. (2001). Um instrumento para a avaliação de estressores psicossociais no contexto de emprego. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 14, 653-659.
- Freitas, P. M., Carvalho, R. C. L. & Leite, M. R. S. D. T. (2005). Relação entre o estresse materno e a inclusão escolar de crianças com paralisia cerebral. *Arquivos Brasileiros de Psicologia.*, 57, 46-57.
- 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 Essagiários e supervisores do setor de cobrança de um banco internacional. *Caderno CRH*, 18, 113-125.
- Gomes, V. F. & Bosa, C. (2004). Estresse e relações familiares na perspectiva de irmãos de indivíduos com transtornos globais do desenvolvimento. *Estudos de Psicologia*. (Natal), 9, 553-561.
- Gomide, P. I. C., Salvo, C. G., Pinheiro, D. P. N. & Sabbag, G. M. (2005). Correlação entre práticas educativas, depressão, estresse e habilidades sociais. *PsicoUSF*, 10, 169-178.
- Goulart Junior, E. & Lipp, M. E. N. (2008). Estresse entre professoras do ensino fundamental de escolas públicas estaduais. *Psicologia em Estudo*, 13, 847-857.
- Guareschi, N. M. F., Reis, C. D., Huning, S. M. & Bertuzzi, L. D. (2007). Intervenção na condição de vulnerabilidade social: um estudo sobre a produção de sentidos com adolescentes do programa do trabalho educativo. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 7, 17-27.
- 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.
- Guido, L. A. (2003). *Stress e coping entre enfermeiros de centro cirúrgico e recuperação anestésica*. Tese de doutorado, Escola de Enfermagem da USP, São Paulo.
- Halbesleben, J. R. B. & Zellars, K. L. (2005). Stress e a interface trabalho-família. Em Rossi, A. M., Perrewé, P. L. & Sauter, S. L. (org.). *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional* (pp. 56-72). São Paulo: Atlas.
- Houaiss, A., Villar, M. S. & Franco, F. M. M. (org.) (2001). *Dicionário Houaiss da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Objetiva.
- Ilario, E. (2004). Cólica ureteral e estresse emocional. *Revista da Associação Médica Brasileira*, 50, 362-362.

Iwamoto, V., Santos, S. H. P., Skare, T. L. & Spelling, P. F. (2008). Avaliação do estresse psicológico do cuidador primário do paciente com artrite idiopática juvenil. *Jornal de Pediatria (RJ)*, 84, 91-94.

Karasek, R. A. (1979) Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.

Lima, A. A., Fiszman, A., Portella, C. M., Almeida, Y. A., Salomão, F. P., Geoffroy, R. M. G. & Figueira, I. (2007). Negligência das classificações diagnósticas atuais com os fenômenos dissociativos do transtorno de estresse pós-traumático. *Revista Psiquiatria Clínica*, 34, 139-143.

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. & Malagris, L. E. N. (1998). Manejo do estresse. Em B. Range (org). *Psicoterapia comportamental e cognitiva: pesquisa, aplicações e problemas* (pp. 279-292). Campinas: Editorial Psy.

Lipp, M. E. N., Pereira, M. B. & Sadir, M. A. (2007). Crenças irracionais como fontes internas de stress emocional. *Revista Brasileira de Terapia Cognitiva*, 1, 29-34.

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.

Lipp, M. E. N. (2000). *Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos*. Campinas: Casa do Psicólogo.

Lipp, M. N. (2003). O modelo quadrifásico do stress. Em M. N. Lipp (org) *Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas*. Campinas: Casa do Psicólogo.

Lopes, F. (2003). Raça, saúde e vulnerabilidades. *Boletim do instituto de saúde*, 31, 7-11.

- Ludwig, M. W. B., Redivo, L. B., Zogbi, H., Hauber, L, Facchin, T. H. & Müller, M. C. (2006). Aspectos psicológicos em dermatologia: avaliação de índices de ansiedade, depressão, estresse e qualidade de vida. *Psicologia*, 7, 69-76.
- Luft, C. B., Sanches, S. O., Mazo, G. Z. & Andrade, A. (2007). *Revista Saúde Pública*, 41, 606-615.
- Macedo, L E. T., Chor, D., Andreozzi, V., Faerstein, E., Werneck, G. L. & Lopes, C. S. (2007). Estresse no trabalho e interrupção de atividades habituais, por problemas de saúde, no Estudo Pró-Saúde. *Cadernos de Saúde Pública*, 23, 2327-2336
- Malagris, L. E. N. & Fiorito, A. C. C. (2006). Avaliação do nível de stress de técnicos da área da saúde. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 23, 391-398.
- Mancini, L. (2001). *Call Center: estratégia para vencer*. São Paulo: ASK!
- 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.
- Marques, A. L., Moraes, L. F. R., Costa, R. P. & Ferreira, J. R. (2003). *Qualidade de vida e estresse no trabalho em uma grande corporação de polícia militar*. Recuperado: 20/10/2008. Disponível: [http://66.102.1.104/scholar?hl=pt-BR&lr=&q=cache:oOmDEyy\\_4T0J:www.fgvsp.br/iberoamerican/Papers/0147\\_Iberoamerican-Policia%2520Militar\(2003\).pdf+qualidade+de+vida+e+estresse+em+uma+grande+corporacao%3%A7%3%A3o](http://66.102.1.104/scholar?hl=pt-BR&lr=&q=cache:oOmDEyy_4T0J:www.fgvsp.br/iberoamerican/Papers/0147_Iberoamerican-Policia%2520Militar(2003).pdf+qualidade+de+vida+e+estresse+em+uma+grande+corporacao%3%A7%3%A3o).
- Marques, A. P. F. S. (2004). Câncer e estresse: um estudo sobre crianças em tratamento quimioterápico. *Psicologia Hospitalar (SP)*, 2.

- Martins, L. M. M., Bronzatti, J. A. G., Vieira, C. S. C. A., Parra, S. H. B. & Silva, Y. B. (2000). Agentes estressores no trabalho e sugestões para amenizá-los: opiniões de enfermeiros de pós-graduação. *Revista da Escola de Enfermagem USP*, 34, 52-58.
- Marturano, E. M. & Gardinal, E. C. (2008). Um estudo prospectivo sobre o estresse cotidiano na 1ª série. *Aletheia*, 27, 81-97.
- Matsukura, T. S., Marturano, E. M., Oishi, J. & Borasche, G. (2007). Estresse e suporte social em mães de crianças com necessidades especiais. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 13, 415-428.
- Mello, A. F., Juruena, M. F., Pariente, C. M. Tyrka, A. R., Price, L. H. Carpenter, L. L. & Porto, J. A. (2007). Depressão e estresse: existe um endofenótipo?. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, 29, suppl.1, 13-18.
- Mesquita, C. T. & Nóbrega, A. C. L. (2005). Miocardiopatia adrenérgica: o estresse pode causar uma cardiopatia aguda?. *Arquivos Brasileiros de Cardiologia*, 84, 283-284.
- Meyer, D. E. E, Klein & C. Andrade, S. S. (2007). Sexualidade, prazeres e vulnerabilidade: implicações educativas. *Educação em Revista*, 46, 219-239.
- Meyer, D. E. E, Mello, D. F., Valadão, M. M. & Ayres, J. R. C. M. (2006). “Você aprende. A gente ensina? Interrogando relações entre educação e saúde desde a perspectiva da vulnerabilidade. *Cadernos de Saúde Pública*, 22, 1335-1342.
- Miguel, F. K. & Noronha, A. P. P. (2007). Estudo dos parâmetros psicométricos da escala de vulnerabilidade ao estresse no trabalho. *Avaluar*, 7, 1-18.
- Miguel, F. K. & Noronha, A. P. P. (2009). Estudo da relação entre inteligência emocional e estresse em ambientes de trabalho. *Avaliação Psicológica*, 8, 219-228.
- 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

- Moreira, S. N. T., Lima, J. G., Sousa, M. B. C. & Azevedo, G. D. (2005). Estresse e função reprodutiva feminina. *Revista Brasileira de Saúde Materna Infantil*, 5, 119-125.
- Moreira, S. N. T., Melo, C. O. M., Tomaz, G. & Azevedo, G. D. (2006). Estresse e ansiedade em mulheres inférteis. *Revista Brasileira de Ginecologia e Obstetrícia*, 28, 358-364.
- Mota, C. M., Tanure, B. & Carvalho Neto, A. (2008). Estresse e sofrimento no trabalho dos executivos. *Psicologia Revista (Belo Horizonte)*, 14, 107-130
- Mota, D. C. G. A, Benevides-Pereira, A. M. T., Gomes, M. L. & Araújo, S. M. (2006). Estresse e resiliência em doença de Chagas. *Aletheia*, 24, 57-68.
- Muniz, M., Primi, R. & Miguel, F. K. (2007). Investigação da inteligência emocional como fator de controle do stress em guardas municipais. *Psicologia Teoria e Prática*, 9, 27-41.
- Nogueira, C. M. (2007) As trabalhadoras do *telemarketing*: uma nova divisão sexual do trabalho? *V Congreso latinoamericano de sociología del trabajo*. Recuperado: 10/08/2008. Disponível: <http://www.icesi.edu.co/ret/documentos/Ponencias%20pdf/457.pdf>.
- Noronha, A. P. P. & Fernandes, D. C. (2007). Estresse laboral e raciocínio inferencial: um estudo correlacional. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 27, 596-607.
- 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.

- Pacanaro, S. V. & Santos, A. A. A. (2007). Avaliação do estresse no contexto educacional: análise de produção de artigos científicos. *Avaliação Psicologia.*, 6, 253-260.
- Pakenas, A., Souza Junior, T. P. & Pereira, B. (2007). Dinâmica não-linear e exercício físico: conceitos e aplicações. *Revista Brasileira de Medicina do Esporte*, 5, 331-335 .
- Paschoal, T. & Tamayo, Á. (2004). Validação da escala de estresse no trabalho. *Estudos de Psicologia. (Natal)*, 9, 45-52.
- Paschoal, T., Tamayo, A. (2005). Impacto dos valores laborais e da interferência família – trabalho no estresse ocupacional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 21, 173-180.
- Paschoalini, B., Oliveira, M.M., Frigério, M. C., Dias, A. L. R. P. & Santos, F. H. (2008). Cognitive and emotional effects of occupational stress in nursing professionals. *Acta Paulista de Enfermagem*, 21, 487-492.
- Paz, A. A., Santos, B. R. L. & Eidt, O. R. (2006). Vulnerabilidade e envelhecimento no contexto da saúde. *Acta Paulista de Enfermagem*, 19, 338-342.
- Pereira, N. F., Santos, R. G. M. & Cillo, E. N. P. (2007). Arbitragem no futebol de campo: estresse como produto desse controle coercitivo. *Revista Brasileira de Psicologia do Esporte*, 1, 01-11.
- Peres, C. C., Marinho-Silva, A., Cavalcante-Fernandes, E. & Rocha, L. E. (2006). Uma construção social: o anexo da norma brasileira de ergonomia para o trabalho dos operadores de telemarketing. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 31, 35-46.
- Planeta, C. S., Cruz, F. C., Marin, M. T., Aizenstein, M. L. & DeLucia, R. (2007). Ontogênese, estresse e dependência de substâncias psicoativas. *Revista Brasileira de Ciências Farmacêuticas*, 43, 335-346
- Pulcherio, G., Verneti, C., Strey, M. N. & Faller, S. (2008). Transtorno de estresse pós-traumático em dependente do álcool. *Revista Psiquiatria Clínica*, 35, 154-158

- Raimundo, R. C. P. & Pinto, M. A. P. M. (2006). Stress e estratégias de coping em crianças e adolescentes em contexto escolar. *Aletheia*, 24, 9-19.
- Rossetti, M. O., Ehlers, D. M., Guntert, I. B., Leme, I. F. A. S., Rabelo, I. S. A., Delphino, S. M. V., Tosi, S. V. P. & Barrionuevo, V. L. (2008). O inventário de sintomas de stress para adultos de lipp (ISSL) em servidores da polícia federal de São Paulo. *Revista Brasileira de Terapia Cognitiva*, 4, 108-120
- Rossi, A. M. R. (2005). Estressores ocupacionais e diferenças de gênero. Em A. M. Rossi, P. L. Perrewé & S. L. Sauter (org.) *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*. São Paulo: Atlas.
- Sakamoto, K. (2001). *Como implementar um call center*. São Paulo: Happy Few.
- Sanchez, A. I. M. & Bertolozzi, M. R. (2007). Pode o conceito de vulnerabilidade apoiar a construção do conhecimento em saúde coletiva? *Ciência & Saúde Coletiva*, 12, 319-324.
- Santos, A. F. & Alves Júnior, A. (2007). Estresse e estratégias de enfrentamento em mestrados de ciências da saúde. *Psicologia Reflexão & Crítica*, 20, 104-113.
- Sanzovo, C. É. & Coelho, M. E. C. (2007). Estressores e estratégias de coping em uma amostra de psicólogos clínicos. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 24, 227-238.
- Schmidt, C. & Bosa, C. (2007). Estresse e auto-eficácia em mães de pessoas com autismo. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 59, 179-191
- Selye, H. (1965). *Stress: a tensão da vida*. São Paulo: IBRASA.
- 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.
- Silva, J. D. T., Muller, M. C. & Bonamigo, R. R. (2006). Estratégias de coping e níveis de estresse em pacientes portadores de psoríase. *Anais Brasileiros de Dermatologia*, 81, 143-149.
- Sisto, F. F. (2006). *Raciocínio inferencial: manual técnico*. São Paulo: Vetor.

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.

Sisto, F. F., Baptista, M. N., Santos, A. A. A. & Noronha, A. P. P. (2008). Análise Fatorial da Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT). *Psicologia América Latina*, 15, p.0-0.

Suehiro, A. C. B., Santos, A. A. A., Hatamoto, C. T. & Cardoso, M. M. (2008). Vulnerabilidade ao estresse e satisfação no trabalho em profissionais do programa de saúde da família. *Boletim de Psicologia*, 129, 205-218.

Sznelwar, L. I., Abrahão, J. I. & Mascia, F. L. (2006). Trabalhar em centrais de atendimento: a busca de sentido em tarefas esvaziadas. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 31, 97-112.

Venco, S. (2006). Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 31, 7-18.

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.

Vilela, L. V. O. & Assunção, A. A. (2007). Trabalho emocional: o caso dos teleatendentes de uma central de atendimento. *Cadernos de Psicologia Social e do Trabalho*, 10, 81-93.

Westman, M. (2005). A transferência do stress e da tensão na família e no local de trabalho: uma perspectiva teórica. Em A. M. Rossi, P. L. Perrewé. & S. L. Sauter (org.). *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*, 73-90. São Paulo: Atlas.

Witter, G. P. (2005). Produção científica sobre estresse. *Revista Brasileira de Terapia Cognitiva*, 1, 129-130.

Ximenes, L. F., Oliveira, R. V. C. & Assis, S. G. (2009). Violência e transtorno de estresse pós-traumático na infância. *Ciência e Saúde Coletiva*, 14, 417-433.

Zonta, R., Robles, A. C. C. & Grosseman, S. (2006). Estratégias de enfrentamento do estresse desenvolvidas por estudantes de Medicina da Universidade Federal de Santa Catarina. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 30, 147-153.

**ANEXOS**

Anexo 1. Análise multivariada da variância nos fatores Clima e Funcionamento Organizacional (CFO), Pressão no Trabalho (PT), Infra-Estrutura e Rotina (IER) e Geral (GR) em razão das variáveis idade, experiência, sexo, estado civil, escolaridade e função.

Fonte	Variável Dependente	gl	Quadrado da Média	F	<i>p</i>
Modelo Corrigido	CFO	62	43,39	1,62	0,019
	PT	62	23,85	1,69	0,012
	IER	62	8,27	0,94	0,601
	GR	62	141,83	1,44	0,057
Intercept	CFO	1	3290,22	122,94	0,000
	PT	1	2396,27	169,75	0,000
	IER	1	912,37	103,54	0,000
	GR	1	18637,05	189,50	0,000
Idade	CFO	3	11,81	0,44	0,724
	PT	3	17,37	1,23	0,303
	IER	3	4,58	0,52	0,670
	GR	3	44,84	0,46	0,714
Experiência	CFO	2	75,96	2,84	0,064
	PT	2	95,59	6,77	0,002
	IER	2	14,24	1,62	0,205
	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
	IER	1	0,01	0,00	0,982
	GR	1	374,37	3,81	0,054
Estado Civil	CFO	2	114,13	4,27	0,017
	PT	2	4,06	0,29	0,751
	IER	2	19,38	2,20	0,117
	GR	2	281,30	2,86	0,063
Escolaridade	CFO	1	4,23	0,16	0,692
	PT	1	3,57	0,25	0,616
	IER	1	2,24	0,25	0,615
	GR	1	6,00	0,06	0,805
Função	CFO	2	16,24	0,61	0,547
	PT	2	9,60	0,68	0,509
	IER	2	10,84	1,23	0,297
	GR	2	96,97	0,99	0,377
Idade x Experiência	CFO	5	34,66	1,30	0,274
	PT	5	49,34	3,50	0,006
	IER	5	4,25	0,48	0,789
	GR	5	199,52	2,03	0,082
Idade x Sexo	CFO	2	90,28	3,37	0,039
	PT	2	71,46	5,06	0,008
	IER	2	3,71	0,42	0,658
	GR	2	341,65	3,47	0,035

Experiência x Sexo	CFO	1	126,54	4,73	0,032
	PT	1	0,89	0,06	0,802
	IER	1	37,06	4,21	0,043
	GR	1	268,72	2,73	0,102
Idade x Experiência x Sexo	CFO	1	11,07	0,41	0,522
	PT	1	7,37	0,52	0,472
	IER	1	6,56	0,75	0,391
	GR	1	10,07	0,10	0,750
Idade x Estado Civil	CFO	2	24,05	0,90	0,411
	PT	2	13,91	0,99	0,377
	IER	2	0,62	0,07	0,932
	GR	2	13,04	0,13	0,876
Experiência x Estado Civil	CFO	2	6,22	0,23	0,793
	PT	2	40,61	2,88	0,062
	IER	2	5,77	0,66	0,522
	GR	2	108,86	1,11	0,335
Idade x Experiência x Estado Civil	CFO	1	36,14	1,35	0,248
	PT	1	0,98	0,07	0,793
	IER	1	0,76	0,09	0,769
	GR	1	34,77	0,35	0,554
Idade x Escolaridade	CFO	2	68,65	2,57	0,083
	PT	2	31,72	2,25	0,112
	IER	2	5,99	0,68	0,510
	GR	2	174,93	1,78	0,175
Experiência x Escolaridade	CFO	1	11,08	0,41	0,522
	PT	1	11,18	0,79	0,376
	IER	1	9,96	1,13	0,291
	GR	1	96,59	0,98	0,324
Idade x Experiência x Escolaridade	CFO	1	23,82	0,89	0,348
	PT	1	13,54	0,96	0,330
	IER	1	10,62	1,21	0,275
	GR	1	139,72	1,42	0,237
Sexo x Escolaridade	CFO	1	87,05	3,25	0,075
	PT	1	3,16	0,22	0,637
	IER	1	0,37	0,04	0,838
	GR	1	66,62	0,68	0,413
Idade x Sexo x Escolaridade	CFO	1	159,00	5,94	0,017
	PT	1	7,00	0,50	0,483
	IER	1	17,63	2,00	0,161
	GR	1	378,48	3,85	0,053
Experiência x Sexo x Escolaridade	CFO	1	0,98	0,04	0,848
	PT	1	12,70	0,90	0,346
	IER	1	2,42	0,28	0,601
	GR	1	1,03	0,01	0,919
Estado Civil x Escolaridade	CFO	1	4,92	0,18	0,669
	PT	1	56,06	3,97	0,049
	IER	1	0,02	0,00	0,967
	GR	1	29,10	0,30	0,588
Idade x Estado Civil x	CFO	1	25,26	0,94	0,334

Escolaridade	PT	1	20,99	1,49	0,226
	IER	1	8,04	0,91	0,342
	GR	1	154,82	1,57	0,213
Idade x Função	CFO	4	38,84	1,45	0,224
	PT	4	23,64	1,67	0,163
	IER	4	6,95	0,79	0,535
	GR	4	147,82	1,50	0,208
Experiência x Função	CFO	3	6,20	0,23	0,874
	PT	3	27,13	1,92	0,132
	IER	3	3,78	0,43	0,733
	GR	3	28,97	0,30	0,829
Sexo x Função	CFO	2	26,95	1,01	0,370
	PT	2	6,33	0,45	0,641
	IER	2	0,13	0,02	0,986
	GR	2	47,24	0,48	0,620
Estado Civil x Função	CFO	2	42,26	1,58	0,212
	PT	2	40,11	2,84	0,064
	IER	2	10,98	1,25	0,293
	GR	2	227,25	2,31	0,105
Escolaridade x Função	CFO	2	2,59	0,10	0,908
	PT	2	25,24	1,79	0,173
	IER	2	5,99	0,68	0,509
	GR	2	8,47	0,09	0,918
Erro	CFO	87	26,76		
	PT	87	14,11		
	IER	87	8,81		
	GR	87	98,35		
Total	CFO	150			
	PT	150			
	IER	150			
	GR	150			
Total Corrigido	CFO	149			
	PT	149			
	IER	149			
	GR	149			

**ANEXO 2 – QUESTIONÁRIO DE DADOS SÓCIO-DEMOGRÁFICOS E LABORAIS**

Por favor, complete todos os dados abaixo. Eles são sigilosos e muito importantes para a pesquisa.

Sexo:  Feminino  
 Masculino

Idade: \_\_\_\_\_ anos

Estado Civil:  Solteiro  
 Casado / Mora junto  
 Separado / Divorciado / Desquitado  
 Viúvo

Escolaridade:  Ensino Médio  
 Ensino Superior  
 Outra: \_\_\_\_\_

Função:  Operador de Teleserviços Ativo  
 Operador de Teleserviços Receptivo  
 Operador de Teleserviços Misto  
 Outra: \_\_\_\_\_

Tempo de experiência total nesta função: \_\_\_\_\_ anos.

Obrigado por sua colaboração!

Luis Torahiko Takahashi

**ANEXO 3 – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO****AVALIAÇÃO DA VULNERABILIDADE AO ESTRESSE NO TRABALHO DE OPERADORES DE TELEMARKETING POR MEIO DA EVENT**

Eu, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ anos, RG \_\_\_\_\_, abaixo assinado, dou meu consentimento livre e esclarecido para participar como voluntário do projeto de pesquisa supracitada, sob a responsabilidade do pesquisador **Luis Torahiko Takahashi**, aluno do Programa de Mestrado em Psicologia da Universidade São Francisco, sob orientação do Prof. Dr. **Fermino Fernandes Sisto**, docente desta referida Universidade.

Assinando este Termo de Consentimento estou ciente de que:

- 1 - O objetivo da pesquisa é investigar a vulnerabilidade ao estresse laboral;
- 2- Durante o estudo serão aplicados os seguintes instrumentos: Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho e Questionário de Dados Sócio Laborais;
- 3- Não existem riscos conhecidos aos participantes, decorrentes do uso dos instrumentos citados no item acima.
- 4 - Obtive todas as informações necessárias para poder decidir conscientemente sobre a minha participação na referida pesquisa;
- 5 - Estou livre para interromper a qualquer momento minha participação na pesquisa;
- 6 – Meus dados pessoais serão mantidos em sigilo e os resultados gerais obtidos através da pesquisa serão utilizados apenas para alcançar os objetivos do trabalho, expostos acima, incluída sua publicação na literatura científica especializada;
- 7 - Poderei contatar o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade São Francisco para apresentar recursos ou reclamações em relação à pesquisa através do telefone: 11 - 4534-8023;
- 8 - Poderei entrar em contato com o responsável pelo estudo, Prof. **Luis Torahiko Takahashi**, sempre que julgar necessário pelo telefone 11 – 4527-3444.
- 9 - Este Termo de Consentimento é feito em duas vias, sendo que uma permanecerá em meu poder e outra com o pesquisador responsável.

**Luis Torahiko Takahashi**  
Itatiba, 27 de Maio de 2009

**Assinatura do Voluntário**

**ANEXO 4 – DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA DA EMPRESA****DECLARAÇÃO**

Declaramos que Luis Torahiko Takahashi, RG nº13738474, aluno do programa de mestrado stricto sensu em psicologia da Universidade São Francisco está autorizado a realizar a coleta de dados nessa empresa, relativa à pesquisa intitulada AVALIAÇÃO DA VULNERABILIDADE AO ESTRESSE NO TRABALHO DE OPERADORES DE TELEMARKETING POR MEIO DA EVENT.

Informamos ainda que não temos restrições quanto ao conteúdo do trabalho e autorizamos sua eventual publicação.

Campinas, 29 de Maio de 2009