

A potencialização dos estressores ocupacionais pela pandemia da Covid-19: um estudo com operadores de telemarketing

Paulo Eduardo Benzoni¹

Carlos Jean R Lopes²

Roberta Máisa dos Santos³

Douglas Norberto N Angelillo⁴

Rhayane Hayeska S. Castro⁵

Thaís Aurelina de Melo⁶

Rafaela Ferreira Vaz⁷

Eduarda Estefano Teixeira⁸

-
1. Universidade Paulista/UNIP/Ribeirão Preto – SP. Coordenador/Docente do Mestrado Profissional Práticas Institucionais em Saúde Mental. Líder do Grupo de Pesquisas em Saúde Mental nos Contextos Institucionais. Participa do Programa Individual de Pesquisas para Docentes da Vice-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa da UNIP.
 2. Psicólogo pela Universidade Paulista/UNIP/Ribeirão Preto – SP. Mestrando Profissional em Práticas Institucionais em Saúde Mental/ UNIP/ Ribeirão Preto – SP.
 3. Psicóloga pela Universidade Paulista/ UNIP/Ribeirão Preto – SP.
 4. Psicólogo pela Universidade Paulista/ UNIP/Ribeirão Preto – SP.
 5. Psicóloga pela Universidade Paulista/ UNIP/Ribeirão Preto – SP.
 6. Psicóloga pela Universidade Paulista/ UNIP/Ribeirão Preto – SP.
 7. Psicóloga pela Universidade Paulista/ UNIP/Ribeirão Preto – SP.
 8. Psicóloga pela Universidade Paulista/ UNIP/Ribeirão Preto – SP.

RESUMO

A pandemia da Covid-19 gerou impactos sem precedentes. Objetivou-se analisar a percepção de estresse e de estressores em operadores de telemarketing, durante a pandemia da Covid-19, em comparação à população geral no mesmo período. Utilizou-se uma amostra não probabilística por acessibilidade (N = 385), dividida em População Geral (PG N = 327) e Operadores de Telemarketing (OT N = 58). Aplicou-se o Inventário de Percepção de Estresse e Estressores e um questionário demográfico. A análise foi feita pelo teste *t*. O alfa de Cronbach foi de 0,95, e a percepção de estresse e estressores foi maior no grupo OT, em estressores financeiros, carga de trabalho, ambiente de trabalho e percepção geral de estresse ($p \leq 0,05$). Os dados sugerem que o ambiente de trabalho em *Call Centers* apresenta um estresse maior durante a pandemia de Covid-19.

PALAVRAS-CHAVE

Covid-19, Estresse, Estressores, Telemarketing, Pandemia.

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has had unprecedented impacts. The objective was to analyze the perception of stress and stressors in telemarketing operators, during the Covid-19 pandemic, compared to the general population in the same period. A non-probabilistic accessibility sample (N = 385) was used, divided into General Population (GP N = 327) and Telemarketing Operators (TO N = 58). The Stress and Stressors Perception Inventory and a demographic questionnaire were applied. The analysis was performed using the *t* test. Cronbach's alpha was 0.95, and the perception of stress and stressors was higher in the TO group, in financial stressors, workload, work environment and general perception of stress ($p \leq 0.05$). The data suggest that the work environment in Call Centers presents greater stress level during the COVID-19 pandemic.

KEYWORDS

Covid-19, Stress, Stressors, Telemarketing, Pandemic.

INTRODUÇÃO

A pandemia de Covid-19 foi decretada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 20 de março de 2020, e desde então tem gerado consideráveis impactos sanitários, psicológicos, econômicos, sociais, bem como no mercado de trabalho mundial. Os dados oficiais do Ministério da Saúde no Brasil apontam, no período de 17 de março a 30 de setembro de 2020, 4.810.935 casos confirmados da doença e 143.952 óbitos (Brasil/

Ministério da Saúde, 2020), e, especificamente no estado de São Paulo, o mais populoso do Brasil, foram contabilizadas, até 30 de setembro de 2020, 986.628 pessoas infectadas, com um total de 35.622 óbitos (Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados/SP, 2020). Todo esse cenário evidencia a necessidade de desenvolvimento interdisciplinar de estudos sobre os impactos da maior crise sanitária da atual geração que, inevitavelmente, levará a uma crise econômica e de emprego. Frente a este cenário, Holmes, O'Connor, Perry, Tracey et al. (2020) advertem para a necessidade de descoberta, avaliação e refinamento de intervenções que abordem os aspectos psicológicos e sociais da pandemia, exigindo a integração entre várias disciplinas e áreas do conhecimento. No mesmo contexto, Brooks, Webster, Smith, Woodland et al. (2020) indicam que a crise sanitária repercute em uma alta prevalência de sintomas de sofrimento e distúrbios psicológicos, tais como transtornos emocionais, depressão, estresse, humor rebaixado, irritabilidade, insônia, raiva, e exaustão emocional. Não obstante, todos estes reflexos impactam sobremaneira a saúde mental dos trabalhadores de todos os setores da economia global.

No tocante ao setor empresarial e às relações de trabalho, em fevereiro de 2020, Koonin (2020) alertava para a necessidade de que as empresas tivessem planos estratégicos, do ponto de vista de cadeia de suprimentos, operação, comercialização e gestão de recursos humanos, que pudessem proporcionar às mesmas condições adequadas de enfrentar as turbulências que adviriam, e a se manterem no mercado. Kaushik e Guleria (2020) consideram que, no mundo globalizado, todos os países serão afetados pelos efeitos devastadores da pandemia de Covid-19, sendo que alguns setores da economia sofrerão mais do que outros, empresas deixarão de existir e uma nova ordem mundial das relações e organização do trabalho passará a vigorar, como, por exemplo, o trabalho remoto, que garante isolamento social ao passo em que reduz custos para as organizações.

Pode-se considerar que, sobretudo no Brasil e em países do continente americano, que foram os últimos a entrarem na situação epidêmica, os efeitos da pandemia sobre as relações de trabalho se deram, e ainda acontecem em diferentes fases. O primeiro momento, com a mídia jornalística relatando os efeitos devastadores da pandemia nos países da Ásia e Europa, com a implementação de *lockdown*, fechamento de fronteiras e o surgimento dos primeiros casos na população local. Este momento, sobretudo pelo elevado grau de desconhecimento da doença e pela desinformação da população, provocou um certo pânico que desencadeou muitos dos problemas de saúde mental relatados por Brooks, Webster, Smith, Woodland et al. (2020). Nesta fase, um estudo realizado em um *Call Center* e publicado por pesquisadores coreanos apontou que de 216 trabalhadores

de um mesmo andar, 43,5% se infectaram com o vírus, demonstrando a necessidade de drásticas medidas de prevenção (Park, Kim, Yi Lee et al., 2020). Ainda na Coreia, Kin (2020), em estudo sobre a proliferação do coronavírus, identificou que até maio de 2020, 15,7% dos casos ocorreram em locais de trabalho como centros de saúde, *call centers*, clubes esportivos, karaokê e outros destinos noturnos.

Um segundo momento é marcado pela confirmação da transmissão do vírus em vários países e pelo reconhecimento da situação de pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Neste segundo momento, o fechamento, mesmo que parcial, de vários setores da economia para garantir o isolamento social necessário à contenção do vírus, gerou o medo da perda do emprego e uma perspectiva obscura de futuro, causando uma elevação nos níveis de estresse da população, como identificado por Benzoni, Octaviano e Cruz (2021) na população do estado de São Paulo, Brasil.

Finalmente, o terceiro momento se refere ao retorno ao trabalho presencial após os períodos de suspensão das atividades nas organizações. Uma vez controladas as taxas de infecção, internação e mortes, as cidades passaram a reabrir algumas atividades e organizações retornaram ao trabalho presencial. Nesta terceira fase, Shaw, Main, Findley, Collie et al. (2020) alertam para o enorme desafio que se coloca às práticas convencionais existentes nas áreas de saúde e segurança ocupacional, e na prevenção de incapacidades no trabalho, já que o processo de reabertura dos locais trabalho ocorre em meio a níveis elevados de sofrimento psicológico em todas as faixas sociodemográficas, com uma angústia resultante do aumento da pressão financeira pessoal, do isolamento social, do medo de infecção ou da ameaça de desemprego, os quais representam estressores poderosos que provavelmente afetam a saúde mental e a produtividade no emprego.

No tocante à terceira fase, os primeiros países a enfrentarem a pandemia já estão publicando estudos empíricos relativos ao retorno ao trabalho. Na China, um estudo com 673 trabalhadores após a reabertura da economia, identificou que 10,8% deles corresponderam ao diagnóstico de transtorno de estresse pós-traumático (TEPT), e que entre os fatores associados à gravidade dos sintomas psiquiátricos presentes na força de trabalho constavam a saúde física precária e a percepção do retorno ao trabalho como um risco à saúde; porém, as medidas de prevenção de biossegurança como higiene das mãos e uso de máscaras faciais, além de ações organizacionais de melhoria significativa da higiene no local de trabalho e preocupações da empresa, estavam associadas a sintomas psiquiátricos menos graves (Tan, Hao, McIntyre, Jiang et al., 2020). Tais dados vão ao

encontro das sugestões de Shaw, Main, Findley, Collie et al. (2020) para que a volta ao trabalho atenda a diretrizes de saúde e segurança ocupacional específicas, que considerem os fatores físicos, psicológicos e sociais próprios àquele ambiente de trabalho.

A ciência tem alertado para o estresse gerado pela pandemia e suas consequências (Holmes, O'Connor, Perry, Tracey et al., 2020; Brooks, Webster, Smith, Woodland et al., 2020), o que torna imperativo compreender o mecanismo do estresse nos contextos ocupacionais. Representando a interação entre a força exercida sobre o organismo e a sua resistência a esta força, o estresse ocorre quando uma pessoa busca ajustar seus padrões habituais de comportamento, referente a qualquer demanda ambiental, social, biológica e/ou psicológica (Selye, 1950; Carr e Umberson, 2013, e Sousa, Silva e Galvão-Coelho, 2015). Baqutayan (2015) e Faro e Pereira (2013) sustentam que o conceito de estresse surge sob diferentes perspectivas e compreensões, e entende-se que o modelo cognitivo do estresse proposto por Lazarus (Lazarus, 2000 e Lazarus e Folkman, 1984) consiste na mais adequada conceituação para compreensão dos impactos da pandemia de Covid-19. Lazarus (2000) afirma que o estresse é considerado uma resposta individual do organismo quando as experiências negativas percebidas excedem sua capacidade de mudá-las ou superá-las, sem, contudo, exigir muito esforço. Assim, o estresse se estabelece quando as estratégias de enfrentamento da pessoa são insuficientes para lidar ou resolver um problema, o que se mostra muito característico para este momento de pandemia.

Todo o processo do estresse é disparado por um evento estressor, e considerando o modelo relacional de Lazarus (Cohen, Murphy e Prather, 2019) pode-se entender o estressor como um evento ambiental que perturba significativamente a dinâmica do indivíduo, resultando em um estado de alerta e alterando seu equilíbrio fisiológico (Oken, Chamine e Wakefield, 2015). Caracteriza-se então o estressor, como uma ameaça potencial sem previsibilidade, controle ou possibilidade de ser evitada, desafiando o indivíduo a reagir, gerando respostas fisiológicas e comportamentais (Franklin, Saab e Mansuy, 2012). Os estressores, uma vez que dependem de uma avaliação por parte da pessoa que a eles é exposta, sofrem influência de variáveis sociodemográficas (Juster, Seeman, McEwen, Picard et al., 2016; Sousa, Silva e Galvão-Coelho, 2015; Conway, Slavich e Hammen, 2015; Alexandre, Gallasch, Lima e Rodrigues, 2013; e Carr e Umberson, 2013), que condicionam a percepção dessa influência a partir de um conjunto de valores e crenças que filtram a realidade que circunda o indivíduo (Okruzsek e Chrustowicz, 2020; Freeman, Stolier e Brook, 2020; e Berger e Luckmann, 1990).

Sendo importante compreender os efeitos de médio e longo prazo ocasionados pela pandemia, questiona-se como estão se manifestando os estressores em segmentos profissionais notoriamente expostos a estresse ocupacional, como é o caso dos operadores de telemarketing (Enoki, Maeda, Iwata e Murat, 2017; Işık e Hamurcu, 2017; Oh, Park e Boo, 2017; Ribeiro, Silveira, Lidório, Dias et al., 2016, e Zillioto e Oliveira, 2014).

O setor de telemarketing, constituído pelos chamados *Call Centers*, tende a concentrar muitas pessoas em um mesmo local. Neste espaço, chamadas telefônicas são efetuadas ou recebidas por operadores com o intuito de oferecer vendas, *marketing*, serviços ao cliente, suporte técnico ou quaisquer outras atividades específicas. Esse ofício, tornou-se, por natureza, o meio pelo qual as empresas e sua base de clientes conseguem construir um elo entre si (Zillioto e Oliveira, 2014), e Rodriguez (2016) considera que o ambiente de trabalho em *Call Centers* é popularmente conhecido como coercitivo e estressor por natureza, o que leva a adoecimentos físicos e psíquicos. Expostos a diversos estressores, como a constante pressão por produtividade, o controle exagerado e a falta de autonomia para executar suas atividades, os profissionais de telemarketing tendem a desenvolver doenças ocupacionais e emocionais que demandam a análise e intervenção na organização do trabalho para que lhes sejam asseguradas as condições de preservação da saúde mental (Pereira e Mello, 2016).

Considerando o trabalho do operador de telemarketing como sendo por natureza estressante, e os dados empíricos já publicados que demonstram a alta taxa de contaminação do coronavírus em locais como *Call Centers* (Park, Kim, Yi, Lee et al., 2020; e Kin, 2020), questiona-se como este trabalhador, em especial, está reagindo ao período da pandemia. Partindo de tais questionamentos, objetiva-se, com este trabalho, analisar a percepção de estresse e de estressores em um grupo de operadores de telemarketing durante a pandemia de Covid-19, em seus aspectos ocupacionais em comparação à população geral no mesmo período.

MÉTODOS

Para realização deste estudo utilizou-se dois grupos de participantes, sendo eles o grupo Operadores de Telemarketing (OT) e o grupo População Geral (PG). O grupo OT foi composto por 58 participantes, operadores de telemarketing receptivo, residentes no estado de São Paulo, Brasil, em atividade presencial no período da coleta de dados. Entre esses, 19 pertencem ao sexo masculino (32,8%) e 39 ao sexo feminino (67,2%) com idades distribuídas pelas fases do ciclo vital (Griffa e Moreno, 2001), encontrando-se 24 (41,4%) participantes na fase final da adolescência (18 a 24 anos), 28 (48,3%)

na fase adulta jovem (25 a 39 anos) e 6 (10,3%) na meia idade (40 a 64 anos); destes 58 participantes, 35 eram solteiros (60,3%), 16 casados (27,6%), 6 separados (10,3%) e um viúvo (1,7%). Quanto ao número de filhos, 42 não tinham filhos (72,4%), 13 (22,4%) tinham de um a dois filhos, e 3 (5,2%) possuíam três filhos ou mais. A escolaridade concentrou-se em ensino médio (51,7%) e superior (44,8%), havendo 1 participante com ensino fundamental completo (1,7%) e 1 pós-graduado - Lato e Stricto Sensu (1,7%).

O grupo PG foi composto por 327 participantes do estado de São Paulo, Brasil, sendo 77 do sexo masculino (23,5%) e 250 do sexo feminino (76,5%). Quanto ao estado civil, 102 eram solteiros (31,2%), 190 casados ou em união estável (58,1), 35 separados (10,7) e nenhum deles viúvo. No que diz respeito ao número de filhos, observou-se um equilíbrio entre participantes sem filhos (43,7%) e aqueles com um a dois filhos (46,8). A escolaridade do grupo se concentrou nos níveis de ensino superior (43,4%) e pós-graduação - Lato e Stricto Sensu (43,7%).

A coleta de dados utilizou, para caracterização da amostra, de questionário fechado levantando informações referentes à idade, sexo, estado civil, número de filhos, escolaridade e cidade de moradia. Especificamente para o grupo OT, foi utilizado um questionário fechado versando sobre questões específicas sobre as operações em telemarketing, com o objetivo de garantir que os respondentes fossem trabalhadores da área.

Para identificação da percepção de estresse e de estressores, foi utilizado o Inventário de Percepção de Estresse e Estressores de Benzoni (IPEEB) (Benzoni, 2019). O IPEEB foi desenvolvido e validado no período de fevereiro de 2017 a dezembro de 2018, envolvendo uma amostra de 450 pessoas. Inicialmente chamado de Inventário de Estressores para Adultos, o IPEEB consiste em um instrumento de autorrelato composto por 42 afirmativas referentes a estressores do dia a dia, às quais é atribuída uma nota dentro de uma escala que varia de 0 (zero) a 4 (quatro), sendo 0 – “Não está acontecendo”; 1 – “Tem acontecido, mas consigo resolver com facilidade”; 2 – “Tem acontecido, é um pouco difícil, mas estou conseguindo resolver”; 3 – “Tem acontecido e está sendo difícil de resolver”, e 4 – “Tem acontecido e não estou conseguindo resolver”. A graduação permite ao respondente a possibilidade de manifestar sua percepção quanto ao grau do impacto e sua capacidade de enfrentamento aos fatores estressores, assim como para lidar com as situações adversas (Sousa, Silva e Galvão-Coelho, 2015; Conway, Slavich e Hammen, 2015; McEwen, 2007), o que possibilita a verificação da intensidade individualizada do estressor.

No processo de validação, o IPEEB apresentou ótimas propriedades psicométricas e elevado grau de confiabilidade, com alfa de Cronbach de

0,94 para o total de 42 itens, e para cada um dos fatores finais variando de 0,8 a 0,9 (Primi, 2012; Maroco e Garcia-Marques, 2006). Os 42 itens são divididos em oito fatores, sendo eles: Estressores financeiros; Estressores do ambiente de trabalho; Cognições e comportamentos estressores; Estressores do ambiente familiar; Estressores das condições de saúde; Estressores das condições de relaxamento; Estressores relativos à carga de trabalho e Estressores dos relacionamentos sociais. Para cada um desses fatores se calcula a média dos valores, sendo a percepção geral de estresse avaliada pela média geral obtida nos 42 itens do instrumento (Para ver mais, consultar Benzoni, 2019).

Os dados foram coletados por meio digital, dada a impossibilidade de contato direto pelo risco de contaminação, no período de março a maio de 2020. A coleta foi feita por meio da ferramenta Google Forms em dois *hiperlinks* diferentes, um para o grupo PG e outro para o grupo OT. Nos dois foram inseridos os instrumentos e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Os *links* dos formulários foram divulgados em redes sociais, como Facebook, Instagram e WhatsApp, com um texto de apresentação da pesquisa direcionando para o *link* de acesso os interessados em participar. O texto com o respectivo atalho foi compartilhado várias vezes nas redes sociais, e no período de três meses alcançou-se um total de 327 participantes no grupo PG e 58 no grupo OT.

Os dois *links* inicialmente permitiram o preenchido e a assinatura digital do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido; na sequência era preenchida a ficha de identificação sociodemográfica, e finalmente respondido o Inventário de Percepção de Estresse e Estressores de Benzoni (IPEEB) (Benzoni, 2019).

O projeto de pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética (CEP) da universidade de filiação dos autores, por meio da CAAE 25965219.2.0000.5512 e parecer 3.788.977. Aos participantes que solicitaram devolutiva dos seus resultados, o retorno foi agendado em horário e meio adequados, de forma digital.

O IPEEB foi analisado segundo a orientação do respectivo autor, e os dados demográficos apresentados por meio de estatística descritiva. Para análise dos dados totais, foi utilizado o cálculo do alfa de Cronbach para verificação da confiabilidade do instrumento e dos dados nos dois grupos compreendidos pela pesquisa.

Os dados foram organizados por grupos PG e OT, procedendo-se a uma análise detalhada por meio do Teste *t* para amostras independentes nos diferentes agrupamentos. Para todos os cálculos foi utilizado o *softwa-*

re Statistical Pocket for Social Sciences 21 (SPSS). Também foi realizada a comparação dos resultados com os dados da tabela normativa do IPEEB, desenvolvida com 854 participantes adultos pertencentes à população geral, antes da pandemia de Covid-19 (Benzoni, 2020).

RESULTADOS

No que se refere à consistência dos dados, foram observados valores do alfa de Cronbach, para os 42 itens do IPEEB, não inferiores a 0,95. Para o grupo PG esse número foi de 0,95 e para o grupo OT 0,97.

A tabela 1 apresenta os resultados médios obtidos pelos dois grupos em cada um dos fatores avaliados pelo IPEEB, bem como a significância da diferença obtida entre os grupos.

Tabela 1. Resultados médios e desvio padrão dos grupos PG e OT em cada um dos fatores avaliados pelo IPEEB e suas respectivas diferenças

Fatores do IPEEB	PG		OT		Significância
	Média	DP	Média	DP	
Estressores financeiros	1,19	1,12	1,68	1,06	0,002
Estressores do ambiente de trabalho	0,90	0,91	1,87	1,06	0,001
Estressores da carga de trabalho	1,14	1,00	1,78	1,04	0,001
Cognições e comportamentos estressores	1,81	1,11	2,00	1,06	NS*
Estressores do relacionamento familiar	1,12	0,87	1,36	1,05	NS*
Estressores das condições de saúde	1,39	1,14	1,56	1,22	NS*
Estressores das condições de relaxamento	1,75	1,33	1,95	1,27	NS*
Estressores dos relacionamentos sociais	0,98	1,02	0,94	0,94	NS*
Média geral de percepção de estresse	1,28	0,71	1,70	0,85	0,001

* NS - Diferença não significativa a $p \leq 0,05$.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Realizado o teste *t* para amostras independentes, nos grupos PG e OT, identificou-se diferenças significativas para os fatores do IPEEB relativos a: estressores financeiros ($p \leq 0,002$), estressores relativos ao ambiente de trabalho ($p \leq 0,001$), estressores relativos à carga de trabalho ($p \leq 0,001$) e na percepção geral de estresse ($p \leq 0,001$). Todos estes fatores apresentaram, no grupo OT, médias superiores às do grupo PG (tabela 1). O mesmo procedimento foi realizado em cada um dos grupos para os itens que compõem o IPEEB, observando-se que, exceto para o item 35 (“Não tenho tido vida social” - Média PG = 1,55 e Média OT = 1,12 $p \leq 0,02$), que compõe o conjunto de itens relativos aos estressores sociais, todos os demais apresentaram média superiores no grupo OT em comparação ao grupo

PG (tabela 2).

Tabela 2. Resultados médios e desvio padrão dos grupos PG e OT nos itens do IPEEB que apresentaram diferenças significativas entre os grupos analisados

	Afirmativa / Item IPEEB	PG		OT		Significância
		Média	DP	Média	DP	
4	Tem muito conflito e brigas na minha família, o que gera discussões.	0,99	1,17	1,50	1,26	0,003
6	Em minha família estão ocorrendo problemas financeiros.	1,39	1,26	1,84	1,28	0,01
7	Está muito difícil conseguir pagar minhas contas mensais.	1,24	1,23	1,74	1,21	0,05
8	Meu rendimento financeiro está muito oscilante.	1,28	1,31	1,66	1,24	0,05
9	Minha vida financeira está desorganizada.	1,28	1,32	1,81	1,34	0,05
10	Não estou conseguindo pagar todas as minhas contas.	1,03	1,34	1,45	1,31	0,03
11	O meu dinheiro não está sendo suficiente.	1,32	1,40	1,97	1,36	0,001
12	Tenho muita vontade de comprar algumas coisas básicas, mas não estou conseguindo.	0,79	1,20	1,26	1,28	0,007
13	Em meu trabalho as cobranças estão muito fortes.	1,36	1,21	2,29	1,12	0,001
14	Em meu trabalho estão ocorrendo injustiças.	1,13	1,37	2,22	1,31	0,001
15	Em meu trabalho o ambiente está pesado.	1,14	1,29	2,28	1,33	0,001
16	Em meu trabalho têm me atribuído responsabilidades demais.	1,14	1,20	1,84	1,24	0,001
17	Está havendo um clima de competição muito ruim no meu trabalho.	0,80	1,21	1,84	1,44	0,001
18	Não tenho tido condições adequadas para eu executar o meu trabalho.	0,93	1,24	1,57	1,45	0,001
19	No meu trabalho tenho que dar conta de tudo, não posso deixar nada para trás.	1,20	1,20	1,69	1,27	0,004
20	O meu trabalho está muito rotineiro, sem novidades.	0,81	1,18	1,72	1,41	0,001
21	O relacionamento com meus chefes está difícil.	0,57	1,03	1,71	1,51	0,001
22	O relacionamento com meus colegas no trabalho está complicado.	0,56	0,94	1,07	1,09	0,001

	Afirmativa / Item IPEEB	PG		OT		Significância
		Média	DP	Média	DP	
23	Observo um desânimo geral nas pessoas onde trabalho.	1,26	1,31	2,57	1,30	0,001
24	Os meus horários no trabalho estão muito desorganizados.	0,86	1,21	1,31	1,47	0,01
35	Não tenho tido vida social.	1,55	1,45	1,12	1,17	0,02
37	Irrito-me com muita facilidade.	1,80	1,29	2,22	1,35	0,02

Fonte: Elaborado pelos autores.

De modo a possibilitar um melhor referencial das médias obtidas nos grupos, comparou-se cada média com a tabela normativa do IPEEB, composta pela população de referência antes da pandemia. Os resultados foram classificados por percentis, conforme demonstrado na tabela 3, a seguir.

Tabela 3. Resultados médios nos fatores do IPEEB dos grupos PG e OT classificados pela tabela normativa do IPEEB composta pela população, antes da pandemia

Fatores do IPEEB	População Normativa*	PG		OT	
	Média no Percentil 50 (Mediana)	Média	Percentil Normativo	Média	Percentil Normativo
Estressores financeiros	0,71	1,19	65	1,68	75
Estressores do ambiente de trabalho	0,50	0,90	65	1,87	85
Estressores da carga de trabalho	1,00	1,14	60	1,78	80
Cognições e comportamentos estressores	1,57	1,81	60	2,00	85
Estressores do relacionamento familiar	0,80	1,12	55	1,36	70
Estressores das condições de saúde	0,75	1,39	65	1,56	80
Estressores das condições de relaxamento	1,13	1,75	65	1,95	70

* Refere-se ao estudo de normatização do IPEEB realizado por Benzoni (2020).

Fonte: Elaborado pelos autores.

A tabela 3 demonstra que em todos os fatores avaliados, o percentil correspondente na tabela normativa foi maior para o grupo OT do que para o grupo PG, com exceção do fator 'estressores dos relacionamentos so-

ciais', que se mostrou igual nos dois grupos. Nota-se, também, que todas as médias obtidas nos grupos avaliados, quando comparadas à população no período anterior à pandemia, se mostram superiores e classificadas sempre entre os percentis 60 a 85 da população normativa.

DISCUSSÃO

Tendo trabalhado com uma amostra não probabilística por acessibilidade, obteve-se um quadro amostral amplo e adequadamente diversificado. Com um total de 385 adultos participando da pesquisa, entre os quais, 58 operadores de telemarketing receptivo (OT) e 327 adultos da população em geral (PG), a variabilidade relativa a sexo, faixa etária, estado civil e de escolaridade da amostra, possibilitou um campo de teste que caracterizasse as diferenças interindividuais que interferem na resposta aos estressores (Sousa, Silva e Galvão-Coelho, 2015; Conway, Slavich e Hammen, 2015, Alexandre, Gallasch, Lima e Rodrigues, 2013; Carr e Umberson, 2013; Pasquali, 2009), permitindo que estes impactassem adequadamente no processo avaliativo dos efeitos da pandemia no quadro amostral.

O instrumento utilizado, IPEEB (Benzoni, 2019), demonstrou consistência pelos resultados do alfa de Cronbach para os 42 itens que o integram, sendo de 0,95 para o grupo PG e 0,97 para o grupo OT (Primi, 2012; Pasquali, 2009, 2006; Maroco e Garcia-Marques, 2006).

Cohen, Murphy e Prather (2019) consideram que a definição de um evento estressor está atrelada às diferentes abordagens sobre estresse (Baqtayan, 2015; Faro e Pereira, 2013), e, fundamentando-se no modelo relacional de estresse (Lazarus, 2000 e Lazarus e Folkman, 1984), pode-se entender o estressor como um evento ambiental, uma ameaça potencial sem previsibilidade, controle ou possibilidade de ser evitada, que perturba significativamente a dinâmica do indivíduo e altera o seu equilíbrio fisiológico (Oken, Chamine, Wakeland, 2015; Franklin, Saab, Mansuy, 2012). O trabalho do operador de telemarketing, segundo Zillioto e Oliveira (2014) e Rodriguez (2016), é conhecido como coercitivo e estressor por natureza, o que leva a adoecimentos físicos e psíquicos; a constante pressão por produtividade, o controle contínuo do trabalho do operador, atrelados à falta de autonomia para executar suas atividades, naturalmente estabelecem vários eventos ambientais sobre os quais o trabalhador não tem controle, e se configuram como estressores dentro do modelo de estresse ocupacional de Karasek (1979). Quando então se atrela a este ambiente os estressores advindos da pandemia de Covid-19, tem-se o cenário observado nos dados aqui encontrados, onde o nível de percepção de estresse e de estressores no grupo OT supera significativamente os níveis verificados

na população geral exposta à pandemia (tabela 1, 2 e 3).

Foram identificadas diferenças significativas entre os grupos PG e OT para os fatores do IPEEB relativos a: estressores financeiros ($p \leq 0,002$), estressores relativos ao ambiente de trabalho ($p \leq 0,001$), estressores relativos à carga de trabalho ($p \leq 0,001$) e na percepção geral de estresse ($p \leq 0,001$), sendo que em todos estes as médias dos operadores de telemarketing se mostraram superiores às médias da população geral exposta à pandemia (tabela 1). A intensificação de tais indicadores no grupo de OT pode não ser vista como novidade, uma vez que se trata de uma categoria de trabalho representativa no que tange à precarização do trabalho, nos moldes que colocam Antunes (2018) e, mais precisamente, para essa categoria de trabalhadores, a precarização e os problemas nas condições de trabalho são descritos por Silveira, Menezes e Fonseca (2020), Beck (2020), Cavaignac (2013) e Venco (2006).

O fator referente à estressores financeiros é composto por itens que tratam de questões relacionadas a dificuldades em pagar as contas, à oscilação de rendimentos financeiros e de problemas familiares que advêm destas mesmas dificuldades. Os operadores de telemarketing participantes da pesquisa apresentaram uma média de 1,68 ($DP=1,06$) neste fator, contra 1,19 ($DP=1,12$) da população geral, que por sua vez também está mais alta do que a da população de referência antes da pandemia (tabela 3). Assim, entende-se que o medo de perder o emprego em um cenário econômico incerto e a exposição a relações de trabalho com indefinição de futuro (Koonin, 2020; Kaushik e Guleria, 2020) potencializam, nos operadores de telemarketing, a percepção do estresse advindo de questões relativas às finanças pessoais, já potencializadas na população de modo geral, pelos efeitos de uma quarentena (Pellecchia, Crestani, Decroo, Van den Bergh et al., 2015). Essa situação financeira toma uma configuração mais delicada no que se refere aos operadores de telemarketing, uma vez que a categoria é exposta a baixos salários, a condições gerenciais que estão sempre pressionando a estabilidade no emprego por não cumprimento das metas pré-estabelecidas, e por constituir-se, em sua maioria, de trabalhadores jovens em sua primeira experiência de emprego (Silveira, Menezes e Fonseca, 2020; Cavaignac, 2013; Venco, 2006).

O fator relativo ao ambiente de trabalho como estressor, fortemente presente no ambiente de telemarketing (Cavaignac, 2013; Venco, 2006), apresentou uma média de 1,87 ($DP=1,06$) entre seus operadores, contra 0,90 ($DP=0,91$) encontrado na população geral durante a pandemia (tabela 1). Este fator é composto por itens que versam sobre o relacionamento dos trabalhadores com os líderes e colegas de trabalho, bem como sobre o

clima organizacional, que podem se constituir em poderosos estressores ocupacionais como colocam Benzoni, Barato, Marchesin e Inocente (2016). O mesmo ocorreu com o fator relativo à carga de trabalho, para o qual os operadores de telemarketing apresentaram uma média de 1,78 ($DP=1,04$), enquanto para a população geral essa média foi de 1,14 ($DP=1,00$). Composto por itens que abordam a organização, meta de produção e prazo para execução das tarefas, questões apontadas como estressores ocupacionais por Leka, Griffiths e Cox (2003) e no clássico estudo de Karasek (1979) sobre estresse ocupacional, e, olhando estes resultados no universo de operadores de telemarketing, observa-se claramente que a natureza estressante da ocupação (Enoki, Maeda, Iwata e Murat, 2017; Işık e Hamurcu, 2017; Oh, Park e Boo, 2017; Ribeiro, Silveira, Lidório; Dias et al., 2016; e Zillioto e Oliveira, 2014) mostra-se potencializada pela situação da pandemia, uma vez que Benzoni, Octaviano e Cruz (2021) não identificaram diferenças significativas para estes fatores na população em geral, antes e durante a pandemia da Covid-19.

Levando em consideração que no Brasil os dados foram coletados no primeiro momento da pandemia, quando os participantes ainda trabalhavam presencialmente, em locais com grande aglomeração e ainda sem os equipamentos de biossegurança necessários para conter a transmissão do vírus (Shaw, Main, Findley, Collie et al., 2020), supõe-se que tal percepção da magnitude dos estressores se deu, também, pelo medo de contaminação, haja vista que espaços de trabalho como *Call Centers* são apontados pela literatura como focos de contágio entre os trabalhadores (Park, Kim, Yi, Lee et al., 2020; e Kin, 2020). Aqui cabe uma especial atenção para o elevado índice verificado no fator estressores do ambiente de trabalho.

Ao se observar os resultados da influência dos estressores na percepção de estresse no ambiente de trabalho, entre os operadores de telemarketing (tabela 1), esses apresentaram o dobro da pontuação verificada na população geral (PG $M = 0,90$ $DP = 0,91$ e OT $M = 1,87$ $DP = 1,06$), e, considerando-se as alternativas de resposta do IPEEB que compõem esse fator (“Em meu trabalho estão ocorrendo injustiças”; “Em meu trabalho o ambiente está pesado”; “Está havendo um clima de competição muito ruim no meu trabalho”; “Não tenho tido condições adequadas para executar o meu trabalho”; “O meu trabalho está muito rotineiro, sem novidades”; “O relacionamento com meus chefes está difícil”; “O relacionamento com meus colegas no trabalho está complicado”, e “Observo um desânimo geral nas pessoas onde trabalho”), nota-se, como demonstra a tabela 2, que todos apresentam também o dobro da pontuação encontrada na população geral. Como colocado anteriormente, sendo o operador de telemarketing naturalmente exposto a condições de trabalho que por vezes se caracteri-

zam pela pressão perversa do capital (Silveira, Menezes e Fonseca, 2020; Antunes, 2018; Cavaignac, 2013; e Venco, 2006), esses dados parecem indicar fortemente que as condições ambientais e subjetivas nas relações de trabalho foram ainda mais alteradas, possivelmente no momento inicial da pandemia, gerando incertezas, temor de perda de emprego e de contaminação pelo vírus, o que consequentemente afetou a dinâmica das relações no trabalho e aumentou o estresse. Essa hipótese pode ser corroborada pelas colocações de Holmes, O'Connor, Perry, Tracey et al. (2020) e Brooks, Webster, Smith, Woodland et al. (2020) de que a situação de pandemia repercute em uma alta prevalência de sintomas de sofrimento e distúrbios psicológicos, tais como transtornos emocionais, depressão, estresse, humor rebaixado, irritabilidade, insônia, raiva, e exaustão emocional, entendendo-se que um cenário notadamente estressante já estava instalado, o que também pode ser evidenciado na tabela 3, que compara as médias obtidas pela população geral em relação à população normativa antes da pandemia.

Entendendo que todos esses reflexos impactam sobremaneira a saúde mental de trabalhadores em todos os setores da economia global e, em especial, os profissionais de telemarketing, categoria mais suscetível a doenças ocupacionais e emocionais em função do estresse (Pereira e Mello, 2016), os resultados obtidos com o grupo aqui retratado passa a ter um sentido relevante, ao mesmo tempo que representativo.

Naturalmente expostos a um ritmo constante e acelerado de trabalho, a pressão psicológica e a assédios morais (Cavaignac, 2013), faz-se urgentemente necessário que espaços de trabalho como *Call Centers* adotem políticas e práticas novas e especializadas de gestão da saúde ocupacional, como propõem Shaw, Main, Findley, Collie et al. (2020), sobretudo considerando os fatores físicos, psicológicos e sociais inerentes ao ambiente de telemarketing. Esses dados evidenciam um elevado nível de estresse para o segmento em especial, o que pode, além de ocasionar problemas de produtividade, como colocado por Holmes, O'Connor, Perry, Tracey et al. (2020) e Brooks, Webster, Smith, Woodland et al. (2020), resultar consideráveis danos à saúde mental dos trabalhadores, sendo que a necessidade de tais medidas de prevenção já começa a ser documentada na literatura, como no trabalho de Tan, Hao, McIntyre, Jiang et al. (2020).

Este trabalho limitou-se a um grupo de operadores de telemarketing de uma região específica do Brasil, o estado de São Paulo, e por se tratar de uma ocupação em ascensão no mundo, gerando novas vagas de emprego todos os dias, faz-se necessário uma ampliação do alcance geográfico do mesmo.

CONCLUSÃO

A pandemia de Covid-19, desde seu início, gerou e ainda está gerando impactos sanitários, sociais, psicológicos e econômicos na sociedade, sem precedentes para a atual geração. Em maior ou menor grau, todas as economias do planeta estão sendo atingidas, demandando ajustes nas formas de trabalho e nas relações empregatícias. Notadamente reconhecida como uma profissão estressante, a atividade do operador de telemarketing sofre impactos adicionais.

Verificada a percepção de estresse e estressores em um grupo de operadores de telemarketing no período inicial da pandemia no Brasil, este trabalho identificou que os fatores relativos às finanças pessoais, carga de trabalho, e, em especial, ao ambiente de trabalho, estão impactando mais intensamente e de modo significativo o segmento pesquisado, quando comparado à população de modo geral, no mesmo período. A análise demonstrou, não só a maior suscetibilidade dos trabalhadores de *Call Centers* ao estresse, como a necessidade urgente de se adotar medidas protetivas à saúde física e mental da categoria em tempos de pandemia.

Tendo se limitado a um grupo de operadores de telemarketing do estado de São Paulo, Brasil, os dados encontraram eco na literatura internacional, sobretudo em estudos recentes com a mesma categoria profissional em países asiáticos, os primeiros a sofrerem os impactos da crise sanitária. Assim, entende-se que este estudo contribui para incentivar a adoção de medidas de saúde ocupacional inovadoras e imprescindíveis para esta categoria profissional e todas as demais, de modo a garantir não só a produtividade como principalmente a saúde física e mental dos trabalhadores.

REFERÊNCIAS

- Alexandre, N. M. C., Gallasch, C. H., Lima, M. H. M., Rodrigues, R. C. M. (2013). A confiabilidade no desenvolvimento e avaliação de instrumentos de medida na área da saúde. *Revista Eletrônica de Enfermagem. Goiânia*. 15(3), 802-809. Doi.org/10.5216/ree.v15i3.20776
- Antunes, R. (2018). *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviço na era digital*. São Paulo: Boitempo.
- Baqutayan, H. M. S. (2015). Stress and Coping Mechanisms: A Historical Overview. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 6(2), 479. Roma.
- Beck, M. (2020). Forças produtivas e compleições corporais: do trabalho braçal ao trabalho confinado. *R. Katál.*, 23 (3), 667-673. Florianópolis. <https://orcid.org/0000-0002-8681-1626>

- Benzoni, P. E. (2020). *Normalização de um instrumento para identificação de fontes de estresse: inventário de estressores*. Relatório de Pesquisa. Vice-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa Universidade Paulista (UNIP, n. 3). São Paulo: UNIP.
- Benzoni, P. E. (2019). Construction and validation of the Adult Stressors Inventory (ASI). *Trends in Psychiatry and Psychotherapy*, 41(4), 375-386. Porto Alegre. Doi.org/10.1590/2237-6089-2018-0079
- Benzoni, P. E., Octaviano, T. C. S., Cruz, A. C. da (2021). O impacto da pandemia do COVID-19 na percepção de estresse e estressores em diferentes estágios do ciclo de vida. *Revista Interação em Psicologia*, 25(2). Curitiba. <http://dx.doi.org/10.5380/riep.v25i2.76404>
- Benzoni, P. E. et al. (2016). Afastamento do trabalho e crise do capital: a incapacidade refletindo o contexto. *Ser Social*, 18(39), 540-561. Brasília. https://doi.org/10.26512/ser_social.v18i39.14637
- Berger, P. L., Luckmann, T. (1990). *A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento*. (Trad. Floriano de Souza Fernandes). Petrópolis: Vozes.
- Brasil. Ministério da Saúde (2020). *Coronavírus Brasil*. Painel de Controle. <https://covid.saude.gov.br/>
- Brooks, S. K. et al. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *Lancet* (vol. 395, pp. 912-920). Londres. Doi.org/10.1016/S01406736(20)30460-8
- Carr, D., Umberson, D. (2013). The social psychology of stress, health, and coping. In John, DeLamater e Ward, Amanda (Eds.). *Handbook of Social Psychology* (pp. 465-487). Washington: Springer Science + Business Media.
- Cavaignac, M. D. (2013). As estratégias de resistência dos operadores de *tele-marketing* frente às ofensivas do capital. *R. Katál*, 16(2), 155-164. Florianópolis.
- Cohen, S., Murphy, M. L. M., Prather, A. A. (2019). Ten surprising facts about stressful life events and disease risk. *Annual Review of Psychology* (vol.70, pp. 577-97). Pittsburgh. Doi.org/10.1146/annurev-psych-010418-102857
- Conway, C. C., Slavich, G. M., Hammen, C. (2015). Dysfunctional attitudes and affective responses to daily stressors: separating cognitive, genetic, and clinical influences on stress reactivity. Bethesda. *Cognit Ther Res.*, 39(3), 366-377. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4817852/>
- Enoki, M., Maeda, E., Iwata, T., Murat, K. (2017). The Association between work-related stress and autonomic imbalance among call center employees in Japan. *Tohoku J Exp. Med.* (vol. 243, pp. 321-328). Tóquio. DOI: 10.1620/tjem.243.321
- Faro, A., Pereira, M. E. (2013). Estresse: revisão narrativa da evolução conceitual, perspectivas teóricas e metodológicas. *Psic., Saúde & Doença*, 14(1), 78-100. Lisboa. http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-00862013000100006 http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S164500862013000100006&lng=pt&tlng=pt

- Franklin, T. B., Saab, B. J., Mansuy, I. M. (2012). Neural Mechanisms of Stress, Resilience and Vulnerability. *Neuron*, 75(6), 747-61. [https://www.cell.com/neuron/fulltext/S0896-6273\(12\)00753-2?returnURL=https%3A%2F%2Flinkinghub.elsevier.com%2Fretrieve%2Fpii%2FS0896627312007532%3Fshowall%3Dtrue](https://www.cell.com/neuron/fulltext/S0896-6273(12)00753-2?returnURL=https%3A%2F%2Flinkinghub.elsevier.com%2Fretrieve%2Fpii%2FS0896627312007532%3Fshowall%3Dtrue)
- Freeman, J. B., Stolierb, R. M., Brooks, J. A. (2020). Dynamic interactive theory as a domain-general account of social perception. *Advances in Experimental Social Psychology* (vol. 61, pp. 237-287). New York. [Doi.org/10.1016/bs.aesp.2019.09.005](https://doi.org/10.1016/bs.aesp.2019.09.005)
- Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados, SP (2020). *São Paulo contra o novo Coronavírus: boletim completo*. <https://www.seade.gov.br/co970,ronavirus/>
- Griffa, M. C., Moreno, J. E. (2001). *Chaves para a psicologia do desenvolvimento – Tomo 2*. São Paulo: Paulinas.
- Holmes, E. A. et al. (Jun. 2020). Multidisciplinary research priorities for the COVID-19 pandemic: a call for action for mental health Science. *Lancet Psychiatry*, 7(6), 547–560. London. [Doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30168-1](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30168-1)
- Işık, M., Hamurcu, A. (2017). The role of job stress at emotional labor's effect on intention to leave: evidence from call center employees *Business and Economic Horizons–BEH*, 13(5), 652-665. Bília. <http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.mhp-96271261-b268-4f10-8b5a-11f63742a746>
- Juster, R. et al. (2016). Social inequalities and the road to allostatic load: From Vulnerability to Resilience. *Developmental Psychopathology* (vol.1, pp. 54). Cambridge. [Doi.org/10.1002/9781119125556.devpsy408](https://doi.org/10.1002/9781119125556.devpsy408)
- Karasek, Robert A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly* (vol. 24, pp. 285-308). New York. [Doi:10.2307/2392498](https://doi.org/10.2307/2392498)
- Kaushik, M., Guleria, N. (2020). The impact of pandemic COVID -19 in workplace. *European Journal of Business and Management*, 12(15), 2222-2839. Novi Sad. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/52883>
- Koonin, Lisa M. (2020). Novel coronavirus disease (COVID-19) outbreak: now is the time to refresh pandemic plans. *Journal of Business Continuity & Emergency Planning*, 13(4), 1-15. Londres. <https://pesquisa.bvsalud.org/controlcancer/resource/pt/mdl-32160942>
- Kim, E. (2020). Social distancing and public health guidelines at workplaces in Korea: Responses to Coronavirus Disease-19. *Safety and Health at Work* (vol. 11, 275-283). Seoul. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2093791120303103>
- Lazarus, R. (2000). Toward better research on stress and coping. *American Psychologist*, 55(6), 665-673. Berkeley. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.6.665>

- Lazarus, R. S., Folkman, S. (1984). *Stress: appraisal and coping*. Springer Publishing Company. <https://www.semanticscholar.org/paper/Toward-better-research-on-stress-and-coping.-Lazarus/7dafco2870cbaddfa54eobd-3595f34616003a8eb>
- Leka, S., Griffiths, A., Cox, T. (2003). Work organization and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives, *WHO* (vol. 3 pp. 27). Nottingham. <http://www.mentalhealthpromotion.net/resources/work-organisation-and-stress.pdf>
- Maroco, J., Garcia-Marques, T. (2006). Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? *Laboratório de Psicologia*, 4(1), 65-90. Lisboa. <http://repositorio.ispa.pt/handle/10400.12/133>
- McEwen, B. S. (2007). Physiology and neurobiology of stress and adaptation: central role of the brain. *Physiol*, (vol. 87, pp. 873–904). https://www.physiology.org/doi/abs/10.1152/physrev.00041.2006?url_ver=Z39.88-2003&rfr_id=ori%3Arid%3Acrossref.org&rfr_dat=cr_pub%3Dpubmed
- Oh, H., Park, H. e Boo, S. (2017). Mental health status and its predictor among call center employees: A cross-sectional study. *Nursing and Health Sciences* (vol. 19, pp. 228–236). Novi Sad. Doi: 10.1111/nhs.12334.
- Oken, B. S., Chamine, I., Wakeland, W. (2015). A systems approach to stress, stressors and resilience in humans. *Behavioural Brain Research* (vol. 282, pp. 144–154). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4323923/>.
- Okruszek, Ł. e Chrustowicz, M. (2020). Social Perception and Interaction Database - A Novel Tool to Study Social Cognitive Processes with Point-Light Displays. *Front Psychiatry*, 11 (123). Doi.org/10.3389/fpsy.2020.00123
- Park, S. Y. et al. (2020). Coronavirus disease outbreak in call center, South Korea. *Emerging Infectious Diseases*, 26 (8), 166-1670. Atlanta. www.cdc.gov/eid
- Pasquali, L. (2009). Psicometria. *Revista da Escola de Enfermagem da USP* (vol. 43, Especial, pp. 992-999). <http://www.revistas.usp.br/reeusp/article/view/40416>
- Pellecchia, U. et al. (2015). Social consequences of Ebola containment measures in Liberia. *PLoS One*, 10(12). Doi.org/10.1371/journal.pone.0143036
- Pereira, J. G., Mello, F. de (mai./ago. 2016). Causas e efeitos do estresse no trabalho. *Interação- Revista de ensino, pesquisa e extensão*. <http://interacao.unis.edu.br/wp-content/uploads/sites/80/2016/05/2016-8.pdf>
- Rodriguez, J. (2016). Estresse no ambiente de trabalho cobra preço alto de indivíduos, empregadores e sociedade. *Rev. Proteção*. Novo Hamburgo, RS. http://www.protecao.com.br/noticias/doencas_ocupacionais/estresse_no_ambiente_de_trabalho_cobra_preco_alto_de_individuos,_empregadores_e_sociedade/JyyAjyaJy/10141
- Ribeiro, F. (2016). Análise de estresse operacional e fatores associados em trabalhadores de *call center* de Montes Claros-MG. *REAS/EJCH* (vol.37, pp. 01-10).

Montes Claros, MG. DOI: <https://doi.org/10.25248/reas.e2016.2019>

- Selye, H. (1950). Stress and the general adaptation syndrome. *British Medical Journal*. 1(4667), 1383-1392. Londres. Doi.org/10.1136/bmj.1.4667.1383
- Sousa, M. B. C., Silva, H. P. A., Galvão-Coelho, N. L. (2015). Resposta ao estresse: I. Homeostase e teoria da alostase. *Estudos de Psicologia*, 20(1), 02-11. Natal. Doi.org/10.5935/1678-4669.20150002
- Shaw, W. S. et al (2020). Opening the workplace after COVID-19: what lessons can be learned from return-to-work research? *Journal of Occupational Rehabilitation* (vol. 30, pp. 299-302). New York. <https://doi.org/10.1007/s10926-020-09908-9>
- Siveira, C. T. J. da, Menezes, C. S., Fonseca, N. C. (2019). Tensões criativas e inovações táticas no movimento sindical urbano: os casos dos teleoperadores e dos rodoviários no Rio de Janeiro. *Cad. Metrop.*, 21(46), 929-949. São Paulo. <http://dx.doi.org/10.1590/2236-9996.2019-4611>
- Tan, W. et al. (2020). Is returning to work during the COVID-19 pandemic stressful? A study on immediate mental health status and psychoneuro immunity prevention. *Brain, Behavior, and Immunity* (vol. 87, pp. 84-92). Bandera. Doi: 10.1016/j.bbi.2020.04.055
- Venco, S. (2006). Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 31(114), 7-18. São Paulo.
- Ziliotto, D. M., Oliveira, B. O. de. (jun. 2014). Organização do trabalho em call centers: implicações na saúde mental dos operadores. *Psicol. Organ. Trab.*, 14(2), 169-179. Florianópolis. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000200004&lng=pt&nrm=iso