



## Percepção do estresse em operadoras de *telemarketing*

Jucélia Correia Rocha<sup>1</sup>; Giovana Fernandes Araújo<sup>2</sup>

**Resumo:** Este artigo teve como objetivo analisar, de acordo com a visão de operadoras de *telemarketing* os fatores de estresse desencadeados durante o seu labor. O estudo exploratório desenvolvido utilizou-se da abordagem qualitativa e dele participaram seis funcionárias que trabalham na função em uma empresa que presta atividade de *Telemarketing*. Os dados foram coletados por meio de entrevista semiestruturada. Constatou-se a existência de fatores de estresse advindos do ambiente de trabalho e suas cobranças, como por exemplo, metas a serem atingidas, competição e concorrência e desgaste físico e mental oriundo do estresse ocupacional sofrido e devido a estes problemas essas mulheres sentem dores que afetam seu labor e também as suas atividades da sua vida particular, trazendo problemas físicos e psicológicos. A identificação de fatores de estresse nestas trabalhadoras contribui para a elaboração de estratégias de gerenciamento, proporcionando um melhor ambiente de trabalho, com melhor qualidade de vida da pessoa.

**Palavras-chave:** Saúde do trabalhador, Estresse, Psicológico, Ambiente, Trabalho.

## Perception of stress in telemarketing operators

**Abstract:** This article aims to analyze, according to the vision of telemarketing operators stress factors triggered during your labor. The exploratory study developed was used a qualitative approach and was attended by six employees working in function in a company that provides telemarketing activity. Data were collected through semi-structured interview. It was found the existence of stressors from work environment and their collections, such as goals to be achieved, competition and competition and physical and mental strain derived from occupational stress and suffered because of these problems these women experience pain that affect their work and also their activities in your private life, bringing physical and psychological problems. The identification of stressors these workers contribute to the development of management strategies, providing a better working environment with the need to improve the quality of life of the person at work as a factor that purges stress and decreases stress agents.

**Keywords:** Occupational health, Stress, Psychological, Environment, Job.

## Introdução

O estresse pode ser definido como um desgaste geral do organismo, causado pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando o indivíduo é forçado a enfrentar situações que o irrite, excitem, amedrontem, ou mesmo que o façam imensamente feliz (LIPP, 2009).

<sup>1</sup> Faculdade Independente do Nordeste – FAINOR, Vitória da Conquista – BA.

Autor correspondente: jucorreia\_tcu@hotmail.com;

<sup>2</sup> Possui graduação em Enfermagem pela Universidade Estadual de Feira de Santana. Especialista em Enfermagem do Trabalho pela PUC-MG e em Saúde da Família pela UFJF. Mestre em Meio Ambiente e Sustentabilidade pelo UNEC-MG. Pós graduanda em Estomatoterapia pela FACISA (2015 -2017). Foi professora substituta da UFBA campus Anísio Teixeira. Atualmente é professora no curso de Enfermagem da Faculdade Independente do Nordeste (FAINOR) e enfermeira do Hospital Geral de Vitória da Conquista (HGVC).  
E-mail: giovanafaraujo@hotmail.com



O estresse ocupacional está relacionado ao cotidiano das pessoas afetado pelos efeitos da globalização. Cada vez mais as pessoas vêm se queixando de desgaste físico e mental, passando por situações que produzem momentos de tensão, sendo comum indivíduos sofrendo de estresse positivo e negativo, principalmente relacionado ao seu ambiente de trabalho (MORAES et al., 2001).

O ambiente de trabalho deve fornecer condições adequadas ao profissional, caso contrário ele passa a atuar como um agente estressor. Assim, o indivíduo pode ser influenciado por vários agentes nocivos que incita a resposta não específica do organismo à situações que o debilitam, que o leva ao enfraquecimento e adoecimento resultantes do estresse ocupacional (REIS et al., 2010).

Conforme Soares e Miranda (2012) o estresse ocupacional é um processo no qual, devido às pressões sofridas no trabalho, o indivíduo passa a ter influências estressoras que passam a gerar reações negativas a partir de três fatores: os estressores (que são as condições externas que geram as reações), os fatores individuais (próprios dos indivíduos, que geram as reações advindos da genética própria ou de experiências pessoais) e as reações que podem ser fisiológicas, psicológicas ou comportamentais.

Quando o ambiente de trabalho é responsável por desencadear fatores estressantes, ele causa transtornos futuros contribuindo para alterações no bem estar físico e psicológicos do trabalhador. Alguns eventos são vivenciados pela maioria dos indivíduos no seu cotidiano. Esses eventos podem ser fatores extrínsecos ao trabalho os quais se referem como: repetições de tarefas, pressões e sobrecarga de trabalho (BENKE; CARVALHO, 2013)

No caso de operadores de *telemarketing* o trabalho executado envolve muita atenção, o nível de cobrança dos supervisores é grande e não há uma estrutura adequada para amenizar o estresse dos funcionários. Segundo Dantas (2009), o serviço de *telemarketing* é aquele onde o profissional, através de rede telefônica, entra em contato com o consumidor oferecendo-lhe diversos produtos ou prestando serviços, fazendo cobranças, pesquisas de mercado entre outros, e esta atividade precisa de um profissional tranquilo na sua atividade, pois a atuação direto com o consumidor pode gerar problemas que afetem a sua atividade.

A enfermagem frente às doenças relacionadas ao trabalho tem papel determinante em buscar melhorar o estresse dos pacientes e evitar agravos, e, neste contexto, por ser notório que as tarefas realizadas por atendentes de *telemarketing* têm peculiaridades que podem acarretar



perda de qualidade no trabalho, o papel do enfermeiro é de fundamental importância, especialmente quando adequadamente utiliza seus conhecimentos com o intuito de demonstrar para as empresas que, ao oferecer condições adequadas de trabalho aos funcionários, o resultado será o ganho de produtividade, satisfação (PAFARO; MARTINO, 2004).

Atuar como operadora de *telemarketing*, ser acadêmica de enfermagem e ter cursado as disciplinas Saúde do trabalhador e Saúde Mental, fez surgir em mim o interesse em realizar esta pesquisa, uma vez que foi percebida situações geradoras de estresse em atividade laboral dessas profissionais.

Assim, o presente estudo tem por objetivo geral avaliar a percepção de estresse entre operadoras de *telemarketing* no seu ambiente de trabalho.

Este estudo pode contribuir para a atuação do enfermeiro na área de saúde do trabalhador, fornecendo subsídios para prevenir o estresse associado a atividade de *telemarketing*.

## Metodologia

O estudo tratou-se de uma pesquisa qualitativa, exploratória-descritiva que, segundo Gil (2009), visa proporcionar maior familiaridade com o tema de modo a explicitá-lo.

A pesquisa foi desenvolvida com operadoras de *Telemarketing* de uma empresa do ramo farmacêutico, localizada no interior do estado da Bahia. A população foi composta pelas 12 operadoras de *telemarketing* contratadas pela referida empresa, contudo, apenas 6 concordaram em participar do estudo. Critérios utilizados para inclusão foram: ser operadora de *telemarketing*, atuar apenas nesta função há pelo menos um ano, aceitar participar voluntariamente da pesquisa, assinar o termo de consentimento livre e esclarecido, ser maior de 18 anos e trabalhar no local há, no mínimo, 12 meses. Foram excluídos trabalhadores que não assinaram o termo de consentimento e que estiveram afastados de suas atividades por licença médica, licença à maternidade ou férias.

A coleta de dados foi realizada no próprio local de trabalho das participantes, através de entrevista gravada utilizando-se um roteiro semiestruturado elaborado e aplicado pela pesquisadora. As entrevistas, após serem realizadas, foram transcritas para o programa



*Word/Starter* 2010. As operadoras de *telemarketing* (OT) foram identificadas por essas duas letras seguidas do número de ordem de participação na pesquisa: OT1, OT2, e assim sucessivamente. As entrevistas, após serem realizadas, serão transcritas para o programa *Word/Starter* 2010. Os dados foram analisados visando a identificação das categorias e unidades temáticas. A análise dos dados foi operacionalizada a partir das seguintes ações: primeiro foi realizada a leitura flutuante e aprofunda dos dados grifando os relatos significativos, semelhantes e diferentes; recortes de fragmentos grifados; busca de categorias a partir das temáticas que emergiram; elaboração de uma lista de fala dos entrevistados por categorias; escolha das falas com maior poder de síntese e abrangência, informações dentre os conteúdos das entrevistas para exemplificar as categorias emergentes. A análise foi ancorada no referencial teórico escolhido.

O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética da Faculdade Independente do Nordeste, cujo protocolo foi CAE 579.24116.7.0000.5578, e para cada participante foi entregue o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, de acordo com a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde.

## Resultados e Discussões

Os sujeitos que compuseram o grupo de entrevistados foram 6 (seis) operadoras de *telemarketing*, que trabalhavam na empresa pesquisada. Quanto a variável idade, encontravam-se na faixa etária entre 30 e 42 anos, sendo que 5 (83,3%) delas possuem entre 30 a 35 anos, etapa da vida considerada como adultos jovens. A totalidade foi de indivíduos do sexo feminino, tem como escolaridade o ensino médio completo 3 (50%), duas (33,3%) são solteiras, duas (33,3%) casadas e duas (33,3%) vivem em união estável. Com relação aos filhos, nota-se que apenas duas tem (33,3%). Com relação ao tempo de serviço constatou-se que duas tem entre 1 e 3 anos de serviço, duas entre 6 e 10 anos (33,3%) e outras duas (33,3%) com mais de 10 anos de serviço.

Observa-se neste grupo de participantes que todas são do sexo feminino e adultas jovens. Estudos envolvendo operadoras de *telemarketing*, mostram que a maioria são do sexo feminino



e em idade similar a este estudo apresentam uma alta incidência de stress, maior que do sexo masculino.

Conforme Calais, Andrade e Lipp (2003), estudos que buscam comparar o nível de estresse em homens e mulheres geralmente propendem para um índice maior no sexo feminino. Tal fato é observado nos últimos anos, pois os estudos passaram a relacionar o estresse ao sexo e a levantar a hipótese de que o nível de estresse em mulheres esteja aumentando devido a sua sobrecarga de atividades, pois estas têm que lidar com carreira (profissional ou acadêmica) e outras exigências cotidianas, seja de cunho pessoal, sexual, biológico.

Tais características pessoais e as condições de trabalho e suas cargas expõem o trabalhador a um desgaste maior, e no caso de pessoas com família ainda tem a dupla jornada da mulher, em casa e para cuidar dos filhos, o que gera mais desgaste devido a terem uma dupla jornada (MARTINS; ZEITOUNE, 2007).

No que diz respeito aos fatores de estresse identificados, a análise dos discursos possibilitou identificar a presença de fatores de estresse, e foram depreendidas quatro unidades temáticas: conceito de estresse, agentes estressores da atividade executada, implicações dos estressores no desempenho, como o estresse afeta a vida delas.

Analisando a unidade temática de conceito de estresse conforme as operadoras de *telemarketing*, pode-se observar através das falas que as mesmas souberam conceituar estresse e associa-lo ao desencadeamento de doenças:

*[...] O estresse é um desgaste físico e mental que afeta a vida da pessoa (OT1),*

*[...] o estresse é proveniente de fatores e, estressantes que geram tensão e problemas de saúde (OT3).*

Observa-se que todas as respostas foram similares e mostraram que as entrevistadas fizeram uma relação entre pressões e sobrecarga, que gera desgaste, e reações ao organismo, que agem nos aspectos psicológico e físico.

Segundo Ducci, Zanei e Whitaker (2008), o estresse é um desgaste físico e mental que afeta o ser humano de diversas maneiras e gera problemas que afetam a vida particular da pessoa e a sua atuação no trabalho.

O stress, palavra inglesa de origem no vocábulo latino *stringere*, significa angústia, aperto, pressão, desconforto e adversidade é definido como uma reação do organismo causada por alterações psicofisiológicas que ocorre ao confrontar com situações que de certa forma



irrite, amedronte, excite ou confunda a pessoa, ou até mesmo algo que a faça feliz (RODRIGUES; SCHIAVO, 2011).

Com relação ao segundo eixo da pesquisa que diz respeito aos agentes estressores da atividade executada, visão das operadoras de *telemarketing* sobre as fontes geradoras de estresse tem-se que:

*[...] Sim, com toda certeza.trabalho com uma pressão muito grande, existe pressão de todos os lados, cotas, horário, vendas, clientes, enfim o telemarketing acaba com o emocional (OT2).*

*[...] a atividade é um pouco estressante, porque atinge principalmente o psicológico, uma eterna luta diaria, com o objetivo de alcançar metas, finaliza o mês dai começa outro e novamente nunca chega ao fim, muita cobrança (OT4).*

*[...] Sim, porque é um trabalho repetitivo onde temos metas a serem alcançadas (OT5).*

É possível verificar que a atividade estressante e as metas, que são uma cobrança do serviço foram citadas por todas elas. Assim, com relação aos fatores, evidenciam como fontes geradoras de estresse no trabalho: Premiações baixas (1), Trabalho repetitivo (1), clientes incompreensivos (1), Competição e concorrência (3) e Cobrança e Metas a cumprir (6).

Nota-se, ainda, sobre as fontes geradoras de estresse, que a competição e concorrência fugiram entre os fatores mais percebidos. Oliveira et al. (2006) afirma que a atividade de *telemarketing* cobra do operador que este não erre, sonda a pressão grande, e que estes se esforcem para que não haja erros, focando seus esforços para ser uma solução dos problemas dos clientes. Pois, mesmo resolvendo uma situação hipotética para esse labor, o "erro" é tudo aquilo que não corresponde ao que foi prescrito, mesmo que o resultado seja satisfatório e tal situação gera maior insatisfação dos operadores de *telemarketing*, pela falta de reconhecimento e cobrança.

Nota-se que a carga de trabalho e o desgaste físico e mental advindas de exigências para a realização das atividades de trabalho afeta a esfera cognitiva e afetiva dos atendentes. Ao ter que reprimir as emoções ou a raiva, devido à impossibilidade de responder às demandas e cobranças e agressões de clientes, geram dissonância emocional (LUCCA et al., 2014).

O terceiro eixo da pesquisa diz respeito as implicações dos estressores no desempenho, e, viu-se que a insônia que afeta o desempenho; como a desmotivação, a falta de organização e de planejamento e a variação do humor foram citados. Já a tensão e ansiedade foram citadas



por duas delas e dores físicas por quatro das participantes. Das que destacaram as dores físicas, é importante ilustrar duas falas:

*[...] vários, influencia no meu comportamento com muita tensão, dores musculares, dor de cabeça, insônia, etc. (OT1).*

*[...] de vários formas, ex: faltas de concentração falta de paciência as vezes, insônia, dores no corpo, etc. (OT6).*

No que diz respeito às implicações dos agentes estressores no desempenho do trabalho, nota-se que uma pessoa estressada têm que fazer um maior esforço de adaptação do organismo para enfrentar situação que considere ameaçadoras à sua vida e o seu equilíbrio interno. Todo agente ou demanda que evoca reação de estresse, seja de natureza física, mental ou emocional, é denominada de fator estressor (LIPP, 2009).

Diante das implicações dos estressores no desempenho do seu trabalho nota-se que pessoas estressadas trabalham tensas, preocupadas com suas metas e isso gera ansiedade e dores físicas, conforme visto neste estudo. Em estudo feito por Farias et al. (2011), foi constatado dentre os sintomas apresentados por funcionários estressados a dores de cabeça, causadas por tensão ou dor muscular. O autor supracitado refere que estes sintomas são também observados na síndrome de Burnout, que é caracterizada pelo esgotamento físico e emocional gerando o estresse crônico, trazendo outros sintomas como os percebidos neste estudo: desânimo e insônia.

É bem comum que operadores de *telemarketing* tenham problemas no dia a dia profissional, já que muitos clientes ligam para reclamar e estes já estão estressados por não terem sua demanda atendida e julgarem ser culpa do atendente. Assim, este profissional, recebe toda aquela carga de estresse e acaba absorvendo o problema, o que leva ao surgimento de doenças físicas e psicológicas advindas do estresse (SUEHIRO et al., 2008).

Soares e Miranda (2012) destacam que o estresse ocupacional incide das influencias estressoras que passam a gerar reações negativas e se torna um fenômeno tão complexo que não deveria ser tratado como uma variável, mas como uma área de estudo e prática que se preocupa com diversas variáveis interligadas, tais como estímulos do ambiente de trabalho e respostas não saudáveis de pessoas expostas a eles, afetando inclusive a vida pessoal do indivíduo.



O último eixo temático da pesquisa tratou sobre como o estresse afeta a vida das participantes. Diante do questionamento foram relatados problemas familiares, psicológicos e físico, como pode-se ver nos relatos:

*[...] Tenho enxaquecas, infelizmente quando o dia é muito estressante chego em casa tomo banho, durmo e mal converso com meu esposo, fora a vontade de explodir as vezes, sim falar nos problemas futuros, problemas com a voz, com as articulações, problemas de coluna, problemas psicologicos,nossa são tantos, se eu for falar todos passo um dia escrevendo (OT1).*

*[...] o estresse afeta a minha vida principalmente no lado psicológico, onde a ansiedade e a que mais mim atrapalha em algumas situações (OT2).*

*[...] vários formas, ex: faltas de concentração falta de paciência as vezes, insônia, dores no corpo, etc. (OT3).*

*[...] afeta no estado emocional, mim causando muita ansiedade, tensão, medo e até fazendo com que eu deixe de praticar ou falar muitas coisas (OT4).*

*[...] afeta minha saúde emocional e física, causando lapsos de memoria, falta de ânimo, uma tristeza vontade de me isolar (OT5).*

*[...] afeta em tudo, no meu convívio com outras pessoas,muitas vezes falando sem para muitas vezes fico com vergonha porque desparo a falar sem para quando percebo já falei muitas coisas e muitas vezes desnessecariamente.afeta no meu desempenho no trabalho não tenho aquela vontade de vender de ganhar dinheiro, minha memoria não consigo gravar nada, esqueço das coisas (OT6).*

Constata-se que fatores como problemas familiares, sensação de medo e desânimo, insônia, impaciência, falta de memória e problemas de concentração, foram citados como gerados pelo estresse. Foram destacados como mais frequentes os problemas psicológicos (4), gerados pelos estresse advindo do trabalho e as dores físicas (6), oriundas da tensão e estresse.

Estudos realizados verificaram que o estresse ocupacional pode gerar problemas psicológicos como a depressão. Trindade, Lautert e Beck (2009) destaca que o estresse relacionado ao trabalho é descrito como um processo de perturbação que acomete o indivíduo, e isso reflete no âmbito pessoal, geralmente enfrentando o problema de forma individual, gerando dificuldades no relacionamento interpessoal, havendo a necessidade de construção de estratégias coletivas, buscando a prevenção para evitar essa problemática.

Ducci, Zanei e Whitaker (2008) destaca que o estresse gera tensão, ansiedade, irritabilidade, nervosismo, entre outros problemas que geram insatisfação no trabalho, ansiedade e na depressão. Portanto, nota-se que o stress excessivo causa sensação de desgaste físico, gera problemas psicológicos, levando a depressão, hipersensibilidade, falhas na memória



e para concentração, devendo fixar cuidados e atenção a medidas preventivas, elencando estratégias de enfrentamento que capacitem as mulheres a lidar melhor com o stress emocional ao qual estão sujeitas em seu cotidiano (CALAIS; ANDRADE; LIPP, 2003).

## Considerações Finais

O estudo revelou fatores de estresse nas operadoras de *telemarketing* analisadas, e que estes podem acarretar um comprometimento nas suas funções laborais, saúde e qualidade de vida. As mulheres analisadas sentem-se sobrecarregadas com a cobrança e metas que lidam cotidianamente, e este cumprimento de metas e cobranças por parte dos empregadores e pessoas que estão sendo atendidas pelo serviço é fonte geradora de estresse, sendo confirmado pela pesquisa feita, demonstrando que todas as participantes demonstram que não tem qualidade de vida no ambiente laboral e fatores estressantes fazem parte do seu cotidiano.

Viu-se que além de transtornos emocionais os fatores estressores geram até sintomas físicos e podem levar a dores musculares, e problemas psicológicos, podendo gerar até depressão. Por isso as estratégias de prevenção são fundamentais para evitar a efetivação de problemas deste tipo, e cuidados no ambiente laboral, atuando de forma não só individual, mas também coletiva ajuda nesta demanda abordada.

## Referências

- BENKE, M. R.; CARVALHO, E. *Estresse X Qualidade de vida nas organizações: um estudo teórico*. Pós-graduação em Recursos Humanos, Universidade de Rio Verde, FESURV, 2013.
- CALAIS, S. L.; ANDRADE, L. M. B. de; LIPP, M. E. N. Diferenças de sexo e escolaridade na manifestação de Stress em adultos jovens. *Psicol. Reflex. Crit.*, Porto Alegre, v. 16, n. 2, p. 257-263, 2003.
- DANTAS, E. B. *Telemarketing: a chamada para o futuro*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- DUCCI, A. J.; ZANEI, S. S. V.; WHITAKER, I. Y. Carga de Trabalho de Enfermagem para Quantificar Proporção Profissional de Enfermagem/Paciente em UTI Cardiológica. *Revista Escola de Enfermagem, Minas Gerais*, v. 42, n. 4, p.673-680, 2008.



FARIAS, S. M. C.; TEIXEIRA, O. L. C.; MOREIRA, W.; OLIVEIRA, M. A. F.; PEREIRA, M. O. Caracterização dos sintomas físicos de estresse na equipe de pronto atendimento. *Rev Esc Enferm., USP*, v. 45, n. 3, p. 722-9, 2011.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LIPP, M. E. N. Stress: conceitos básicos. In: LIPP, M. E. N. (Org.). Pesquisas sobre stress no Brasil. Saúde, ocupações e grupos de risco. *Revista de Psicologia da IMED*, Campinas: Papyrus, v. 1, n. 1, p. 114-126, 2009.

LUCCA, S. R. de; ZANATTA, A. B.; RODRIGUES, M. S.; COIMBRA, I. B.; QUEIROZ, F. S.; CORREA, B. Fatores de estresse relacionado ao trabalho: as vozes dos atendentes de telemarketing. *Cad. Psicol. Soc. Trab.*, São Paulo, v. 17, n. 2, p. 290-304, dez. 2014.

MARTINS, E. R. C.; ZEITOUNE, R. C. G. Condições de trabalho e as substâncias psicoativas. *Esc Anna Nery Rev Enferm*, v. 11, n. 4, p. 639-44, dez. 2007.

MORAES, L. F. R.; PEREIRA, L. Z.; LOPES, H. E. G.; ROCHA, D. B.; FERREIRA, S. A. A. *Estresse e qualidade de vida no trabalho na Polícia Militar do Estado de Minas Gerais*. Minas Gerais: ENAMPAD, 2001.

PAFARO, R. C.; MARTINO, M. M. F. Estudo do Estresse do Enfermeiro com Dupla Jornada de Trabalho em um Hospital de Oncologia Pediátrica de Campinas. *Revista Brasileira de Enfermagem*, São Paulo, v. 38, n. 2, p. 152-160, 2004.

REIS, A. L. P. P. dos; FERNANDES, S. R. P.; GOMES, A. F. Estresse e fatores psicossociais. *Psicol. Cienc. Prof.*, Brasília, v. 30, n. 4, p. 712-725, dez. 2010.

RODRIGUES, O. M. P. R.; SCHIAVO, R. de A. Stress na gestação e no puerpério: uma correlação com a depressão pós-parto. **Rev. Bras. Ginecol. Obstet.**, Rio de Janeiro, v. 33, n. 9, p. 252-257, sept. 2011.

SOARES, B. L.; MIRANDA, R. F. Análise de fatores estressores percebidos por policiais militares da área administrativa. **Perspectivas em Psicologia**, v. 16, n. 2, p. 192-204, jul./dez. 2012.

SUEHIRO, A. C. B. et al. Vulnerabilidade ao estresse e satisfação no trabalho em profissionais do Programa de Saúde da Família. **Bol. psicol**, São Paulo, v. 58, n. 129, p. 205-218, dez. 2008.

TRINDADE, L. de L.; LAUTERT, L.; BECK, C. L. C. Mecanismos de enfrentamento utilizados por trabalhadores esgotados e não esgotados da estratégia de saúde da família. **Revista latino-americana de enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 17, n. 5, p. 607-612, 2009.

#### Como citar este artigo (Formato ABNT):

ROCHA, J.C.; ARAÚJO, G.F. Percepção do Estresse em Operadoras de telemarketing. **Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia**, Out-Nov. de 2016, vol.10, n.32, p. 18-27. ISSN: 1981-1179.

Recebido: 11/11/2016

Aceito: 14/11/2016