

BRUNA FILIPA DA SILVA TEIXEIRA

STRESS E BURNOUT EM OPERADORES DE CALL CENTER



ESCOLA SUPERIOR DE ALTO ESTUDOS

Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica

Ramo de Especialização em Psicoterapia Psicodinâmica

COIMBRA, 2022

STRESS E BURNOUT EM OPERADORES DE CALL CENTER

BRUNA FILIPA DA SILVA TEIXEIRA

Dissertação Apresentada ao ISMT para Obtenção do Grau de Mestre em Psicologia

Clínica

Ramo de Especialização em Psicoterapia Psicodinâmica

Orientador: Professor Doutor Carlos Farate, Professor Associado, ISMT

Coimbra, 2022

Agradecimentos

A realização e conclusão desta dissertação de mestrado não teria sido possível sem a colaboração de pessoas e instituições. Exprimo assim o meu agradecimento às pessoas que, direta ou indiretamente, contribuíram para a concretização desta tese.

Ao orientador desta dissertação, Professor Doutor Carlos Farate, pela orientação prestada, pelo incentivo, disponibilidade e apoio em todas as etapas.

A todos os professores de curso e de mestrado pelos conhecimentos e competências transmitidas ao longo do percurso académico.

À minha família pelo apoio incondicional ao longo deste percurso, por compreenderem todos os momentos e dificuldades, por todo o amor e carinho e pela ajuda em fases menos positivas.

Aos meus amigos que sempre acreditaram em mim, pela força, carinho e disponibilidade ao longo deste período.

A todas as pessoas que se cruzaram comigo ao longo deste caminho e que me ajudaram de forma tremenda tanto a nível profissional como pessoal e emocional.

Resumo

Objetivo: O objetivo deste trabalho é analisar de que forma o *stress* ocupacional, nomeadamente em situações de maior vulnerabilidade, pode influenciar o risco de desenvolvimento de uma síndrome de *burnout* numa população – comunicadores de *call center* – particularmente exposta a situações de *stress* ocupacional intenso.

Metodologia: Para o presente estudo a recolha de informação foi realizada via formulários Google. Todos os participantes tiveram acesso ao consentimento informado no início do questionário, preenchendo de seguida um questionário sociodemográfico. O protocolo de investigação era ainda composto pelos seguintes instrumentos psicométricos: Questionário de Vulnerabilidade ao *Stress* (23 QVS); Questionário de *Stress* Organizacional (QSO); *Copenhagen Burnout Inventory* – PT(CBI-PT).

Amostra: A população deste estudo era composta por 154 indivíduos com idades compreendidas entre os 23 e os 60 anos. 66,2% da amostra é do sexo feminino e 33,1% do sexo masculino. No que respeita à função desempenhada, 90,9% dos inquiridos são comunicadores, 5,2% são supervisores e 3,9% são coordenadores.

Resultados e Conclusões: Neste estudo foi possível identificar níveis elevados de *burnout* na amostra, nomeadamente em 87,7% dos participantes. Verificou-se também que a vulnerabilidade ao *stress* exerce uma influência direta e indireta no risco de desenvolvimento de uma síndrome de *burnout* (valor de $p < 0,001$), podendo assim ser considerada variável mediadora na relação entre o *stress* ocupacional e o risco de desenvolvimento de uma síndrome de *burnout*.

Palavras-chave: *Call center*, Síndrome de *Burnout*, *Stress* ocupacional, Vulnerabilidade ao *stress*

Abstract

Aims: The objective of this work is to analyze how occupational stress, particularly in situations of greater vulnerability, can influence the risk of developing a burnout syndrome in a population – call center communicators – particularly exposed to very stressful situations.

Methodology: For the present study, data collection was carried out via Google forms. All the participants had access to an informed consent at the beginning of the questionnaire, then filled out a sociodemographic questionnaire. The research protocol consisted of the following psychometric instruments: Stress Vulnerability Questionnaire (23 QVS), the Organizational Stress Questionnaire (QSO) and the Copenhagen Burnout Inventory (PT(CBI-PT)).

Sample: The sample consisted of 154 individuals aged between 23 and 60 years. Of the total sample, 66.2% are female and 33.1% are male. As far as the role performed is concerned, 90.9% of respondents are communicators, 5.2% are supervisors and 3.9% are coordinators.

Results and Conclusions: In this study it was possible to identify high levels of burnout in the sample, particularly in 87,7% of the participants. Vulnerability to stress has also been found to have a direct and indirect influence on the risk of developing a burnout syndrome (p value $<0,001$), and can thus be considered a mediating variable in the relationship between occupational stress and the risk of developing a burnout syndrome.

Keywords: Burnout syndrome, Call Center, Occupational Stress, Stress Vulnerability

Índice

Agradecimentos	4
Introdução	1
Telemarketing	2
<i>Stress</i>	4
<i>Stress Ocupacional</i>	6
<i>Burnout</i>	8
Objetivos do estudo	11
Metodologia	12
Tipo de estudo	12
Participantes	12
Instrumentos	15
<i>Questionário Sociodemográfico</i>	15
<i>Copenhagen Burnout Inventory</i>	15
<i>Questionário de Vulnerabilidade ao Stress</i>	16
<i>Questionário de Stress Ocupacional – Versão Geral</i>	18
Procedimentos	20
Análise estatística	20
Resultados	22
Discussão e conclusões	28
Referências Bibliográficas	31
Anexos	36
Autorizações	49

Introdução

O *stress* surge de uma interação do indivíduo com uma determinada situação, caracterizando-se como o estado físico e psicológico resultante da insuficiência dos seus recursos para lidar com as exigências e pressão da situação (Michie, 2002).

Na União Europeia, o *stress* relacionado com o trabalho ocupa o segundo lugar dos problemas de saúde mais frequentes relacionados com o trabalho, 28% dos trabalhadores declaram ter este problema. O *stress* ocupacional é causado por condicionalismos psicossociais, nomeadamente a conceção, a organização e a gestão do trabalho, como o elevado grau de exigências relacionadas com a atividade profissional e um limitado controlo dos trabalhadores sobre essa atividade. O assédio moral e violência no trabalho são também fatores que originam o *stress* ocupacional (Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho, 2002, 2020).

De acordo com Queirós (2005), altos níveis de *stress* ocupacional estão diretamente relacionados com a síndrome de *burnout*. O *burnout* é uma síndrome que emerge da exposição prolongado a *stressores* interpessoais crónicos relacionados com o trabalho. Maslach e Leiter (2016) indicam que existem três dimensões do *burnout* – a exaustão, a despersonalização e a ineficácia profissional.

No mundo atual, os *call centers* tornaram-se numa das áreas empresariais mais proeminentes na prestação de serviços. Estes serviços funcionam como linhas de montagem, onde a distribuição de chamadas é feita por sistemas telecomunicacionais e o operador é avaliado e controlado por um vasto conjunto de fatores que, muitas vezes, levam à sua exaustão para além de ser uma área altamente precária tanto pela extrema rotatividade que apresenta como por oferecer salários baixos (Roque, 2013).

Ora, a precariedade do trabalho em *call center* associada aos elevados níveis de exigência física e mental induz a elevados níveis de *stress* ocupacional entre os trabalhadores e induz a um elevado risco de síndrome de *burnout*, particularmente entre os mais vulneráveis de entre eles.

A revisão de literatura (Jain, 2018; Montalbo, 2016) dá conta dos elevados níveis de *stress* ocupacional a que estes trabalhadores estão expostos, induzindo a um risco acrescido de síndrome de *burnout*. Mas, o facto de a maior parte desses estudos terem sido realizados noutros países, impulsiona os investigadores portugueses a explorar este fenómeno na população portuguesa.

Telemarketing

O telemarketing pode ser definido como qualquer atividade por meio de sistemas de informação com a finalidade de desenvolver ações de marketing ou favorecer a comunicação com clientes, público ou agências governamentais. Dentro do telemarketing existem três modalidades: (1) *ativo*, em que o operador inicia a ligação para o cliente (*Outbound*); (2) *recetivo*, no qual é a empresa que recebe a ligação do cliente (*Inbound*); (3) *misto*, quando há uma mistura de ambas as modalidades de contacto.

De acordo com a Associação Portuguesa de *Contact Centers* (APCC, 2019), o setor está em transformação, reflexo das mudanças tecnológicas, representando um crescimento a nível económico e com um potencial desenvolvimento do país a nível de emprego e qualificação profissional.

As empresas de *call center* são classificadas pelo estereótipo de empresa da sociedade de informação (Castells, 1997) uma vez que se encontram estruturadas em rede fazendo uso de tecnologias de informação e comunicação. Estas empresas apresentam uma grande flexibilidade, adaptando-se a várias campanhas e podendo prestar uma grande variedade de serviços em simultâneo. Muitos dos trabalhadores de *call center* encontram-se em regime de subcontratação ou de trabalho temporário, promovendo a flexibilidade na gestão de recursos humanos, podendo ajustar-se às variações de procura (Santos & Marques, 2006).

De acordo com Aksin et al. (2007), o crescimento da indústria de *call center* foi conduzido por diversos fatores, nomeadamente por práticas de gestão em evolução, custos mais reduzidos de telecomunicações e tecnologia da informação mais poderosa. Para além disso, a consciência de que o *call center* é um poderoso canal para o cliente também contribui, não só para a prestação de serviços, mas para a satisfação do cliente, oportunidades de venda e gestão de relacionamento.

A expansão dos *call center* decorre do crescimento do acesso a serviços de telecomunicações, que resultam na expansão de novas formas de contacto e relacionamento entre empresas de telefonia, televisão por cabo e provedores de internet com os seus clientes; e, que no essencial substituem o atendimento presencial (Mocelin & Silva, 2008).

Segundo Holman et al., (2007) o crescimento dos *call center* tem vindo a ser controverso já que, por um lado, o consumidor pode beneficiar de novos serviços ou de melhores preços, mas, por outro lado, os consumidores muitas vezes opõem-se à má

qualidade de serviços mais baratos e os gerentes reivindicam a dificuldade de fornecer serviços de alta qualidade por valores reduzidos enquanto lidam com a rotatividade excessiva. Os sindicatos lamentam que os *call center* sejam grandes fábricas de serviços que só fornecem empregos de baixa qualidade, com elevados níveis de rotinização, com salários baixos e com pouca segurança.

Roque (2013) defende que os *call center* funcionam como uma linha de montagem virtual, onde os sistemas telecomunicacionais distribuem as chamadas, efetuam o controle do tempo e a qualidade de cada chamada. Por norma, o local de trabalho é “compartimentado em células públicas, os lugares de assento são semanalmente estipulados mediante um mapa rotativo para impedir a eventual interação com colegas, sendo o operador confinado a um teclado, cadeira, *headset* e rato públicos” (p.26).

A avaliação de um operador de *call center* ocorre semanalmente, e, no final de cada mês, o supervisor preenche uma ficha-modelo de avaliação. Neste campo o operador é avaliado segundo o seu tempo médio de atendimento, o tempo das pausas, as competências para prestar um serviço de qualidade no que diz respeito ao atendimento de chamadas, a orientação para o cliente, o desenvolvimento pessoal e profissional, a comunicação, a influência, a responsabilização, rigor e gestão da mudança (Roque, 2013).

Neste setor, os operadores são controlados ao segundo, desde o tempo em que ligam e desligam o computador, até às pausas e ao tempo em que estão a falar com o cliente. Apesar destas exigências, o nível salarial é reduzido e a rotatividade entre empresas é a norma, uma vez que o nível de satisfação é muito reduzido ou nulo. A compensação ou reconhecimento simbólico pelo desempenho são inexistentes, conduzindo a uma desmotivação emocional do operador (Roque, 2013).

Para Roque (2013) “os operadores são tratados como um mero prolongamento da empresa, anulando o seu *self*, sendo vistos pelos clientes que os designam literalmente de “rejeitados da sociedade que não têm onde cair mortos” ou que “não possuem sequer o nono ano”, expressões estas usadas por alguns clientes mais exaltados” (p.28). É normal identificar entre os operadores sintomas tais como: apatia, surdez ou dificuldades de audição, dependência de medicação, aumento ou redução de peso repentina, sentimento de alienação, que pode levar a um isolamento total ou a saídas noturnas constantes, lesões musculares, entre outros sintomas (Roque, 2013).

Stress

No início da era clássica, Heraclito foi o primeiro a sugerir que uma atitude estática que não gera mudança não é uma condição natural, e que a capacidade de sofrer constantes mudanças seria intrínseca a todas as coisas. Por sua vez, Empédocles propôs que toda a matéria consistia em elementos e qualidades em oposição ou aliança dinâmicas, e que esse equilíbrio ou harmonia era uma condição necessária à sobrevivência dos organismos vivos (Chrousos & Gold, 1992).

Cem anos mais tarde, Hipócrates equiparou a saúde a um equilíbrio harmonioso dos elementos e qualidades da vida e a doença a um conflito sistemático entre os elementos. Hipócrates também sugeriu que tanto as forças perturbadoras que produziam o conflito da doença como as forças adaptativas derivavam de fontes naturais, introduzindo a ideia de que “a natureza é a cura da doença”. Essa ideia foi mais tarde utilizada pelos Romanos que se referiam às forças adaptativas como “*vis Mediatrice Nature*”, ou seja, o “poder curativo da natureza” (Chrousos & Gold, 1992).

Epicúrio sugeriu que a mente podia influenciar e estar entre estas forças curativas, tendo considerado que a *ataraxia*, ou a ausência de preocupação, representava um estado particularmente desejado (Chrousos & Gold, 1992).

No renascimento, Thomas Sydenham (as cited in Chrousos & Gold, 1992) estendeu o conceito de doença de Hipócrates, e considerou que a doença era resultante de um conflito sistemático provocado por forças perturbadoras. Para Sydenham a resposta adaptativa individual a tais forças poderia ser, por si própria, capaz de produzir mudanças patológicas. Mais tarde, no século XIX, Claude Bernard introduziu o conceito de *milieu interieur*, ou o princípio do equilíbrio dinâmico fisiológico interno que descreve o fluído intersticial e a sua capacidade fisiológica para garantir a estabilidade protetora para os tecidos e órgãos de organismos e Walter Cannon introduziu o termo *homeostasis*, para se referir à condição de estabilidade de que o organismo necessita para realizar as suas funções respeitando o equilíbrio do corpo. Foi também este o autor que definiu a reação “luta e fuga” e associou a resposta adaptativa ao *stress* à secreção e ações das catecolaminas (monoaminas que funcionam como neurotransmissores e hormonas) (Chrousos & Gold, 1992)

Nos anos 30, Hans Selye usou a palavra *stress* para caracterizar as ações mútuas das forças que tomam lugar em qualquer parte do corpo. Ele hipotetizou que uma constelação de eventos psicológicos e fisiológicos estereotipados que ocorrem em

pacientes seriamente doentes, representavam as consequências de uma aplicação prolongada e severa a respostas adaptativas, referindo-se a este estado como “Síndrome da Adaptação Geral”, redefinindo o conceito de doenças de adaptação de Sydenham (Chrousos & Gold, 1992).

Para Selye (1950), tudo o que causa *stress* terá que ser atendido por respostas adaptativas adequadas a que a vida não seja colocada em risco, sendo que a adaptação e resistência ao *stress* são pré-requisitos fundamentais para que tal aconteça.

O *stress* tem um significado diferente para cada pessoa sob condições diferentes, sendo que a primeira e mais genérica definição do conceito foi proposta por Hans Selye como uma resposta não específica do corpo a qualquer exigência (Fink, 2017).

De acordo com a teoria de van Praag et al. (2004), o *stress* é experienciado em três fases distintas e graduais: (1) *fase de alarme*, em que após a exposição ao fator de *stress* os processos homeostáticos são interrompidos e ocorrem alterações fisiológicas e neuroquímicas que desencadeiam “respostas de choque”, através do aumento da libertação de corticosteroides pelo córtex suprarrenal e de adrenalina pela medula suprarrenal, como tentativa de contrariar estas alterações. Se o fator de *stress* se mantiver, é desenvolvida uma segunda fase; (2) *fase de resistência*, na qual o organismo atinge uma adaptação à ameaça do meio e aos efeitos nocivos do *stressor*, mantendo a contínua ativação fisiológica e neuroquímica, embora que em menor grau, e o aumento do funcionamento do eixo hipófise-suprarrenal, tornando o organismo mais vulnerável aos efeitos nefastos de outros fatores de *stress*. Com a continuação da exposição ao *stressor* atinge-se a terceira fase; (3) *fase de exaustão*, na qual o indivíduo vai perdendo todos os seus recursos adaptativos podendo originar alterações patológicas do sistema imunitário e do trato gastrointestinal que, em casos extremos, poderá conduzir à morte.

De acordo com Sarafino (2017) também existem componentes físicas e psicológicas associadas ao *stress* que podem ser examinadas em três perspetivas. A primeira perspetiva é focada no ambiente estressógeno tomado como um estímulo, na qual eventos ou circunstâncias físicas ou psicológicas são designadas de *stressores*. Para Vaz Serra (2000) estes *stressores* podem ser: (1) acontecimentos traumáticos graves que alteram o comportamento do indivíduo, sendo considerados catastróficos; (2) acontecimentos significativos da vida que surgem como impactantes na vida do indivíduo; (3) situações crónicas de *stress* inerentes ao desempenho de papéis sociais e atividades diárias do indivíduo, que, ao tornarem-se contínuas, são prejudiciais para o

indivíduo. Para além das situações indutoras de *stress* acima referenciadas, existem mais quatro indutores de *stress* (Vaz Serra, 2000): (1) os *microindutores*, pequenos acontecimentos diários que cumulativamente são perturbadores; (2) os *macroindutores* que surgem das condições impostas pelo sistema socioeconómico; (3) as circunstâncias desejadas, mas que não se concretizam; e, (4) os traumas ocorridos na infância, período crucial do desenvolvimento humano.

O *stress* pode ainda ser tratado como resposta, psicológica e fisiológica. Nesta formulação teórica é valorizada a reação do indivíduo ao *stressor*, sendo esta resposta denominada tensão (Folkman & Lazarus, 1986).

Numa perspetiva dialética de inspiração holística o *stress* pode ser considerado um processo que inclui *stressores* e tensões, mas no qual a relação entre a pessoa e o ambiente tem uma importância crucial. Este processo envolve interações e ajustes constantes, designados de transações, entre a pessoa e o ambiente. De acordo com esta visão, o *stress* não é só um estímulo e uma resposta, mas antes um processo no qual a pessoa é um agente ativo que influencia o impacto do *stress* através de estratégias comportamentais, cognitivas e emocionais (Sarafino, 2017).

De acordo com Michie (2002), o grau de *stress* experienciado pelo indivíduo depende do funcionamento de dois mecanismos psicológicos protetores: (1) *reação de alarme*, na qual perante uma ameaça à segurança, a primeira resposta é a excitação fisiológica, os músculos ficam tensos e a respiração e o batimento cardíaco tornam-se mais rápidos; esta reação é desencadeada quando o indivíduo está em face de uma ameaça, da qual foge ou contra a qual luta (reação de luta-fuga). Nos dias de hoje, as ameaças tendem a ser mais psicológicas e a resposta em modo “luta-fuga” tende a não ser tão bem aceite socialmente, o que exige que o indivíduo recorra a meios alternativos para expressar a energia física ou psicológica; (2) *adaptação*, que permite a cessação de resposta quando o estímulo ambiental já não é percebido como ameaçador.

Stress Ocupacional

O local de trabalho é uma fonte importante de exigências e de pressão causadoras de *stress*, e impõe ao indivíduo recursos estruturais e sociais para o contrariar (Michie, 2002). É na atividade laboral que surgem grande parte das situações indutoras de *stress*, para as quais podem contribuir: o papel do indivíduo na organização, a estrutura e clima

organizacional, o relacionamento com os colegas e superiores e o desenvolvimento de carreira profissional (Saveca et al., 2020).

Saveca et al. (2020) referem que o *stress* ocupacional é considerado um grande problema de saúde pública devido à sua magnitude e abrangência, uma vez que um desequilíbrio significativo entre as exigências de trabalho e a capacidade de resposta do indivíduo contribui para a deterioração da saúde mental.

Michie (2002) defende que os fatores no local de trabalho que se encontram associados com o *stress* e riscos de saúde podem ser categorizados como: fatores relacionados com o conteúdo do trabalho; fatores relacionados com o contexto social e organizacional. A primeira categoria inclui muitas horas de trabalho, excesso de trabalho, pressão temporal, tarefas difíceis ou complexas, falta de pausas, falta de variedade e poucas condições físicas.

De acordo com Bucurean e Costin (2011), o *stress* ocupacional pode ser definido como uma resposta emocional, cognitiva, comportamental e psicológica aos aspetos agressivos e prejudiciais do trabalho, do ambiente no trabalho e do clima organizacional, sendo uma condição caracterizada por sentimentos de desamparo na resolução de tarefas. Ou seja, o *stress* ocupacional é a reação do indivíduo em face das exigências ou tarefas especiais que estão fora das suas habilidades ou conhecimentos. Existem quatro tipos de *stress* organizacional (Bucurean & Costin, 2011): (1) *eustress*, que representa um tipo positivo de *stress* que ajuda a preparar o corpo e a mente do indivíduo para qualquer situação que possa ocorrer no futuro, podendo aumentar a energia, criatividade e espírito competitivo causando um melhor desempenho; (2) *distress*, que ocorre quando algo afeta a rotina do indivíduo por um curto período de tempo, tendo um impacto negativo na pessoa; (3) *stress agudo*, que surge quando uma mudança transforma um dos trabalhos usuais da pessoa durante um curto período de tempo; (4) *stress crónico*, que pode ser prejudicial para a saúde do indivíduo e ocorre quando algo altera a sua rotina durante um longo período de tempo.

A Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2002) indica que o *stress* ocupacional pode levar ao absentismo, diminuição do desempenho, maiores custos nomeadamente em serviços de saúde, alterações comportamentais e perturbações psicológicas. A gestão do *stress* ocupacional constitui um dos maiores desafios da atualidade na área da saúde ocupacional quer pelo seu impacto negativo ao nível da saúde

dos trabalhadores e da despesa pública em saúde, quer pelas suas consequências diretas e indiretas ao nível da dinâmica das organizações e das economias de mercado.

Burnout

O *burnout* é uma síndrome psicológica que emerge da exposição prolongada a *stressores* interpessoais crónicos no trabalho (Maslach & Leiter, 2016). Freudenberger (1975), psiquiatra americano, introduziu o termo *burnout* definindo-o como o processo pelo qual o indivíduo experiencia o esgotamento emocional, a perda de motivação e o défice da capacidade de compromisso. Em 1976, Maslach realizou uma entrevista a trabalhadores de serviços sociais onde era abordado o *stress* emocional associado aos seus trabalhos, concluindo que as estratégias de *coping* tinham implicações importantes para a identidade profissional e comportamento no trabalho (Maslach et al., 2001).

Uma fase inicial no estudo do conceito de *burnout* foi influenciada por perspetivas clínicas e sociais. Na perspetiva clínica, o foco eram os sintomas e os problemas de saúde mental; na perspetiva social, o foco centrava-se nas relações entre provedor e destinatário e no contexto situacional das ocupações de serviço (Maslach et al., 2001). Grande parte da pesquisa inicial da Síndrome de *Burnout* foi descritiva e qualitativa, utilizando técnicas como entrevistas, estudos de caso e observações no local (Maslach et al., 2001).

Na década de 80, o *burnout* passou a ser estudado de um ponto de vista empírico sistemático de natureza quantitativa, com recurso a questionários e outros instrumentos psicométricos. O *burnout* começou a ser visto como uma forma de *stress* no trabalho, ligado a variáveis como a satisfação no trabalho, o compromisso organizacional e a rotatividade. Foi nesta altura que surgiu o *Maslach Burnout Inventory* (MBI; Maslach et al., 2001).

Nos anos 90 a fase empírica manteve-se, mas com novas direções (Maslach et al., 2001), nomeadamente: (1) o conceito de *burnout* foi estendido a outras ocupações para além dos serviços sociais e educacionais; (2) a pesquisa foi melhorada através de metodologias mais sofisticadas e ferramentas estatísticas; (3) alguns estudos longitudinais começaram a avaliar as ligações entre o ambiente de trabalho e os pensamentos e sentimentos do indivíduo numa altura posterior.

Maslach et al. (2001) consideraram que esta síndrome seria uma resposta a *stressores* crónicos, emocionais e interpessoais no trabalho. Maslach e Jackson (1981) afirmam que o *burnout* é uma síndrome de exaustão emocional e de despersonalização

que ocorre frequentemente entre indivíduos que trabalham em qualquer tipo de atendimento ao público. À medida que os recursos emocionais se vão esgotando, os trabalhadores tendem a sentir que já não são suficientes a nível psicológico o que pode causar reações negativas para com os clientes. De acordo com Queirós (2005), foi a partir do início dos anos 90, com o incremento dos estudos clínicos e empíricos, que foi sendo progressivamente estabelecido o perfil clínico e psicossocial da síndrome de *burnout*: exaustão emocional e física, despersonalização e sentimento de ineficácia profissional.

A primeira dimensão do *burnout*, a exaustão, é considerada a manifestação central e mais óbvia, sendo a mais amplamente reportada e mais minuciosamente analisada. O facto desta dimensão ser um critério necessário para o diagnóstico não significa que seja suficiente, uma vez que não capta os aspetos críticos da relação que o indivíduo estabelece com o seu trabalho. É esta manifestação que incita ao distanciamento emocional e cognitivo do trabalho como uma forma de lidar com a sobrecarga (Maslach et al., 2001).

A despersonalização é uma tentativa de distanciar o indivíduo do destinatário, ignorando ativamente as qualidades que o tornam único e envolvente, sendo que as suas exigências se tornam mais fáceis de gerir quando são considerados objetos impessoais no local de trabalho. A distância é uma reação tão imediata à exaustão que uma forte ligação entre o esgotamento e a despersonalização é encontrada de forma consistente na literatura sobre o *burnout* (Maslach et al., 2001).

Por último, a ineficácia profissional parece ser uma função de exaustão, despersonalização ou uma combinação de ambos. Uma situação organizacional com exigência avassaladora que contribui para a exaustão e despersonalização é suscetível de desgastar o sentido de eficácia. É difícil ter sentido de eficácia quando o indivíduo se sente exausto ou quando ajuda pessoas para os quais é indiferente. A ineficácia parece surgir mais de uma falta de recursos relevantes, enquanto a exaustão e despersonalização emergem da sobrecarga de trabalho ou conflito social (Maslach et al., 2001).

Segundo Maslach et al. (2001), o *burnout* surge da incompatibilidade crónica entre o indivíduo e o seu ambiente de trabalho em seis áreas distintas: (1) *carga de trabalho*: uma incompatibilidade na carga de trabalho é geralmente vista como sobrecarga excessiva, através da simples fórmula de que demasiadas demandas exaurem a energia de um indivíduo na medida em que uma recuperação se torna impossível. Geralmente, a carga de trabalho está mais diretamente relacionada com a exaustão no *burnout*; (2) *controlo*: uma incompatibilidade no controlo está geralmente relacionada com a

ineficácia ou realização pessoal reduzida do *burnout*. Incompatibilidades no controlo indicam mais frequentemente que o indivíduo tem controlo insuficiente sobre os recursos necessários para fazer o seu trabalho ou tem autoridade insuficiente para prosseguir o trabalho de acordo com a forma que ele acha mais eficiente; (3) *recompensa*: um terceiro tipo de incompatibilidade envolve uma falta de recompensa adequada para o trabalho que o indivíduo faz. Esta falta de recompensa está intimamente relacionada com os sentimentos de ineficácia; (4) *comunidade*: a quarta incompatibilidade entre o indivíduo e o trabalho ocorre quando o indivíduo perde o sentido de conexão positiva com o outro no trabalho. Para além das trocas emocionais e assistência instrumental, esse tipo de apoio social reafirma a participação do indivíduo num grupo com um senso comum de valores. (5) *justiça*: uma incompatibilidade séria entre a pessoa e o trabalho ocorre quando não há justiça percebida no local de trabalho. A justiça comunica respeito e confirma o valor do indivíduo. Falta de justiça agrava o *burnout* em pelo menos dois aspetos, primeiramente a experiência de tratamento injusto é emocionalmente perturbador e exaustivo e, em segundo lugar, a injustiça desencadeia um sentido profundo de cinismo no local de trabalho; (6) *valores*: a sexta área de incompatibilidade ocorre quando há um conflito de valores. Em alguns casos, as pessoas podem sentir-se forçadas a fazer coisas que são antiéticas e que não estão de acordo com os seus próprios valores.

Estudos sobre este modelo começaram a elucidar sobre a relação entre estas seis áreas, bem como as suas relações com as três dimensões do *burnout*. Pistas preliminares sugerem que a área dos valores pode ter um papel mediador central para as outras áreas. Outra possibilidade é que a ponderação da importância das seis áreas pode refletir uma importante diferença individual. Por exemplo, algumas pessoas podem colocar um maior peso na recompensa do que nos valores e, portanto, pode surgir mais angústia por causa de recompensas insuficientes do que por causa de conflito de valores. Não é claro qual será a quantidade de incompatibilidades que a pessoa consegue tolerar, e isso pode depender tanto da área particular da incompatibilidade como do padrão das cinco áreas. Por exemplo, as pessoas podem estar mais dispostas a tolerar uma incompatibilidade na carga de trabalho se receberem louvor e bom pagamento (Segundo Maslach et al., 2001).

Como consequência do *burnout*, o trabalhador tende a ter reações negativas, incluindo a não satisfação laboral, pouca organização, absentismo e intenção de deixar o trabalho. Por outro lado, os trabalhadores que permanecem no trabalho tendem a baixar

a sua produtividade e posteriormente a baixar a qualidade do seu trabalho (Leiter & Maslach, 2016).

Objetivos do estudo

Este estudo tem como objetivos específicos: (1) verificar de que forma a vulnerabilidade ao *stress* ocupacional influencia o desenvolvimento da síndrome de *burnout* entre operadores de *call center*; e (2) Testar a hipótese segundo a qual a vulnerabilidade ao *stress* ocupacional media a relação entre a *stress* ocupacional e o *burnout*, ou seja, é um fator de risco direto e indireto para o desenvolvimento de uma síndrome de *burnout* em situação de exposição a um tal risco

Desta forma, e de acordo com os objetivos deste estudo serão testadas três hipóteses empíricas:

H1: Quanto maior for a vulnerabilidade ao *stress* maior será o risco de *burnout* na amostra em estudo.

H2: Quanto maior o nível de *stress* ocupacional, maior a propensão para desenvolver a síndrome de *burnout* na amostra em estudo,

H3: A relação entre *stress* ocupacional e *burnout* (pessoal, relacionado com o trabalho e relacionado com o cliente) é mediada pela vulnerabilidade ao *stress*

Metodologia

Tipo de estudo

Trata-se de um estudo epidemiológico analítico de natureza transversal, com uma estratégia de análise descritivo-correlacional de base e um modelo mediador de regressão logística, a fim de investigar em que medida a variável independente vulnerabilidade ao stress variável mediadora da relação a variável independente stress ocupacional e a variável dependente síndrome de *burnout*.

Participantes

A amostra em estudo era constituída por 154 indivíduos, trabalhadores de *call center* da zona Centro do país e de várias empresas. Os participantes são, na sua maioria, do género feminino, 66,2% ($n = 102$). Por sua vez, a média de idades é de 37,49 anos, oscilando entre os 23 e os 60 anos.

Relativamente ao estado civil, 48,7% ($n = 75$) dos trabalhadores são solteiros, 22,1% ($n = 34$) vivem em união de facto, 18,8% ($n = 29$) são casados, 9,1% ($n = 14$) são divorciados, 0,6% ($n = 1$) são separados e 0,6% ($n = 1$) são viúvos. Relativamente ao número de filhos, 59,1% ($n = 91$) não tem filhos, 21,4% ($n = 33$) tem 1 filho, 14,9% ($n = 23$) tem 2 filhos, 3,9% ($n = 39$) tem 3 filhos e 0,6% ($n = 1$) tem mais que 3 filhos.

No que diz respeito às habilitações literárias, a maioria dos participantes, 49,4% ($n = 76$), tem o 12.º ano, 34,4% ($n = 53$) tem licenciatura, 8,4% ($n = 13$) tem mestrado, 6,5% ($n = 10$) tem o 3.º Ciclo e 1,3% ($n = 2$) tem doutoramento.

Quanto à situação profissional atual, 89% ($n = 137$) da amostra encontra-se empregada ao passo que 7,1% ($n = 11$) se encontra desempregada e 3,9% ($n = 6$) tem o estatuto de trabalhador-estudante.

Tabela 1

Caracterização sociodemográfica da amostra

	N	%	Feminino		Masculino	
			N	%	N	%
Sexo						
Feminino	102	66,2%	–	–	–	–
Masculino	51	33,1%	–	–	–	–
Outro	1	0,6%	–	–	–	–
Idade						
> 20–30 anos	35	22,7%	20	19,6%	15	29,4%
> 30–40 anos	75	48,7%	50	49,0%	24	47,1%
> 40–50 anos	31	20,1%	22	21,6%	9	17,6%
> 50–60 anos	13	8,4%	10	9,8%	3	5,9%

Nacionalidade						
Portuguesa	144	93,5%	96	94,1%	47	92,2%
Brasileira	4	2,6%	3	2,9%	1	2,0%
Outra	6	3,9%	3	2,9%	3	5,9%
Estado Civil						
Solteiro	75	48,7%	42	41,2%	33	64,7%
Casado	29	18,8%	25	24,5%	4	7,8%
União de facto	34	22,1%	22	21,6%	11	21,6%
Divorciado	14	9,1%	11	10,8%	3	5,9%
Separado	1	0,6%	1	1,0%	–	–
Viúvo	1	0,6%	1	1,0%	–	–
Número de filhos						
0	91	59,1%	48	47,1%	42	82,4%
1	33	21,4%	29	28,4%	4	7,8%
2	23	14,9%	18	17,6%	5	9,8%
3	6	3,9%	6	5,9%	–	–
Mais que 3	1	0,6%	1	1,0%	–	–
Habilitações literárias						
3.º Ciclo	10	6,5%	9	8,8%	1	2,0%
Ensino secundário	76	49,4%	48	47,1%	28	54,9%
Licenciatura	53	34,4%	34	33,3%	19	37,3%
Mestrado	13	8,4%	10	9,8%	2	3,9%
Doutoramento	2	1,3%	1	1,0%	1	2,0%
Situação profissional						
Desempregado	11	7,1%	7	6,9%	4	7,8%
Empregado	137	89,0%	92	90,2%	44	86,3%
Trabalhador-estudante	6	3,9%	3	2,9%	3	5,9%

A esmagadora maioria dos participantes, 93,5% ($n = 144$), trabalha no setor privado e 6,5% ($n = 10$) no setor público. Relativamente à função desempenhada, 90,9% ($n = 140$) são comunicadores, 5,2% ($n = 8$) são supervisores e 3,9% ($n = 6$) são coordenadores. 78,6% ($n = 121$) dos participantes trabalham em regime de full-time e 21,4% ($n = 33$) trabalham em part-time e grande parte dos inquiridos, 77,3% ($n = 119$), não trabalha por turnos. Relativamente ao tempo de serviço, a maior percentagem de inquiridos, 40,9% ($n = 63$), trabalha na área há menos de 5 anos, 28,6% ($n = 44$) entre 5 a 10 anos, 15,6% ($n = 24$) entre 10 a 15 anos, 9,7% ($n = 15$) entre 15 a 20 anos e 5,2% ($n = 8$) há mais de 20 anos. No que toca à remuneração mensal: 35,1% ($n = 54$) recebe até 635€, 60,4% ($n = 93$) recebe entre 635€ a 1000€, 3,9% ($n = 6$) recebe entre 1000€ a 1500€ e apenas 0,6% ($n = 1$) recebe entre 1500 e 2000€, sendo que nenhum inquirido indicou um salário superior a 2000€.

Tabela 2*Caracterização profissional da amostra*

	N	%	Feminino		Masculino	
			N	%	N	%
Setor de trabalho						
Público	10	6,5%	9	8,8%	1	2,0%
Privado	144	93,5%	93	91,2%	50	98,0%
Função desempenhada						
Coordenador	6	3,9%	2	2,0%	4	7,8%
Supervisor	8	5,2%	3	2,9%	5	9,8%
Comunicador	140	90,9%	97	95,1%	42	82,4%
Horário de trabalho						
Full-time	121	78,6%	77	75,5%	43	84,3%
Part-time	33	21,4%	25	24,5%	8	15,7%
Turnos						
Sim	35	22,7%	20	19,6%	15	29,4%
Não	119	77,3%	82	80,4%	36	70,6%
Tempo de serviço						
< 5 anos	63	40,9%	44	43,1%	18	35,3%
> 5–10 anos	44	28,6%	28	27,5%	16	31,4%
> 10–15 anos	24	15,6%	16	15,7%	8	15,7%
> 15–20 anos	15	9,7%	9	8,8%	6	11,8%
> 20 anos	8	5,2%	5	4,9%	3	5,9%
Rendimento mensal						
Até 635€	54	35,1%	37	36,3%	17	33,3%
635€–1000€	93	60,4%	63	61,8%	29	56,9%
1000€–1500€	6	3,9%	2	2,0%	4	7,8%
1500€–2000€	1	0,6%	–	–	1	2,0%

Instrumentos

Os participantes responderam a três questionários, o *Copenhagen Burnout Inventory* o *Questionário de Vulnerabilidade ao Stress* e o *Questionário de Stress Ocupacional – Versão Geral*.

Questionário Sociodemográfico. O questionário sociodemográfico tem como objetivo a recolha de informações demográficas e profissionais da amostra em estudo. As variáveis foram a idade, o género, a nacionalidade, o estado civil, a presença ou não de filhos, as habilitações literárias, a situação profissional, o tempo de serviço, a função desempenhada no local de trabalho, o horário de trabalho e os rendimentos mensais.

Copenhagen Burnout Inventory – PT (CBI-PT); Kristensen et al., 2005; versão em língua portuguesa Fonte, 2011. No CBI o ponto central é a fadiga e exaustão. Nesta escala são efetuadas 19 questões divididas em três dimensões (Kristensen et al., 2005):

1 – *Burnout pessoal* caracteriza-se como o grau de fadiga física e psicológica e de exaustão experienciado pelo indivíduo. Esta dimensão refere-se aos sintomas gerais de fadiga e exaustão que nem sempre estão relacionados com determinada situação no ambiente de trabalho. Esta dimensão é constituída por seis itens (Item 2 – “Com que frequência se sente cansado/a?”; Item 4 – “Com que frequência se sente fisicamente exausto/a?”; Item 7 – “Com que frequência se sente emocionalmente exausto?”; Item 9 – “Com que frequência pensa: "Eu não aguento mais isto"?”; Item 10 – “Com que frequência se sente fatigado/a?”; Item 11 – Com que frequência se sente frágil e suscetível a ficar doente?”);

2 – *Burnout relacionado com o trabalho* define-se como o grau de fadiga física e psicológica e de exaustão que é percecionado pelo indivíduo como sendo relacionado com o trabalho. Esta dimensão é referente aos sintomas de exaustão relacionadas com o trabalho do indivíduo e é constituída por sete itens (Item 3 – “Sente-se esgotado/a no final de um dia de trabalho?”; Item 5 – “Sente-se exausto/a de manhã ao pensar em mais um dia de trabalho?”; Item 8 – “Sente que cada hora de trabalho é cansativa para si?”; Item 12 – “Tem energia suficiente para a família e os amigos durante o tempo de lazer?”; Item 13 – “O seu trabalho é emocionalmente desgastante?” Item 14 – “O seu trabalho deixa-o/a frustrado/a?”; Item 17 – “Sente-se esgotado por causa do seu trabalho?”);

3 – *Burnout relacionado com o cliente* é o grau de fadiga física e psicológica e de exaustão percebido pelo indivíduo como sendo relacionado com o contacto com o cliente. Esta última dimensão refere-se aos sintomas de exaustão relacionada com o trabalho com clientes sendo constituída por seis itens (Item 1 – “Está cansado/a de trabalhar com utentes?”; Item 6 – “Alguma vez se questiona quanto tempo conseguirá continuar a trabalhar com utentes?”; Item 15 – “Acha difícil trabalhar com utentes?”; Item 16 – “Acha frustrante trabalhar com utentes?”; Item 18 – “Trabalhar com utentes deixa-o/a sem energia?” Item 19 – “Sente que dá mais do que recebe quando trabalha com utentes?”).

Esta escala foi validada para a população portuguesa por Cesaltino Fonte em 2011. A cotação da escala faz-se da seguinte forma (Cesaltino Fonte, 2011). A frequência com que cada sentimento ocorre no *burnout* pessoal é avaliada numa escala entre zero (0), “nunca/quase, nunca” e cem (100), “sempre”. A frequência com que cada sentimento ocorre no *burnout* relacionado com o trabalho é avaliada numa escala em que, nas três primeiras questões varia entre zero (0), “muito pouco” e cem (100), “muito”, e nas últimas quatro questões varia entre zero (0), “nunca/quase, nunca” e cem (100), “sempre”, sendo que na última esta pontuação é invertida, cem (100), “quase nunca” e zero (0) “sempre”. A frequência com que cada sentimento ocorre no *burnout* relacionado com o cliente é avaliada numa escala em que, nas primeiras quatro questões varia entre zero (0), “muito pouco”, e cem (100), “muito” e nas duas questões seguintes varia entre zero (0), “nunca/quase nunca” e cem (100), “sempre”.

A pontuação total para cada dimensão é a média dos *scores* dos itens e se forem respondidas menos de três questões na dimensão 1 e 3 e menos de quatro questões na dimensão 2, então o questionário deve ser considerado como não respondido. Considera-se como um nível elevado de *burnout* os valores iguais ou superiores a cinquenta (50) pontos.

Questionário de Vulnerabilidade ao Stress (23-QVS); Vaz Serra, 2000. O 23-QVS desenvolvido por Vaz Serra (2000) é uma escala unidimensional de tipo *Likert* que avalia a vulnerabilidade ao *stress* em relação com psicopatologia. Cada questão que faz parte da escala é considerada um *operante* que se correlaciona de forma muito significativa com a nota global que traduz o conceito que pretendemos medir, nomeadamente a vulnerabilidade ao *stress*. De uma seleção inicial de 64 questões, foram excluídas 41, ficando o questionário com um total de 23 questões. Cada questão tem cinco classes de

resposta que variam entre zero (0), “concordo em absoluto”, e quatro (4), “discordo em absoluto”. Por forma a que as respostas não se tornem tendenciosas, algumas delas encontram-se de forma a representar aspetos positivos, na pontuação de 0-4, e outras aspetos negativos, na pontuação inversa de 4– 0. No final do teste, quanto mais elevada a cotação dos itens, maior a relação com a vulnerabilidade ao *stress* (Vaz Serra, 2000). De acordo com Vaz Serra (2000) questionário é dividido em sete fatores:

1 – *Perfeccionismo e intolerância à frustração*, constituída por seis itens (Item 5 – “Preocupo-me facilmente com os contratempos do dia a dia”; Item 10 – “Sou um indivíduo que se enerva com facilidade”; Item 16 – “Fico nervoso e aborrecido quando não me saio tão bem quanto esperava a realizar as minhas tarefas”; Item 18 – “Nas alturas oportunas custa-me exprimir abertamente aquilo que sinto”; Item 19 – “Fico nervoso e aborrecido se não obtenho de forma imediata aquilo que quero”; Item 23 – “Sinto-me mal quando não sou perfeito naquilo que faço”),.

2 – *Inibição e independência funcional*, constituída por cinco itens (Item 1 – “Sou uma pessoa determinada na resolução dos meus problemas”; Item 2 – “Tenho dificuldade em me relacionar com pessoas desconhecidas”; Item 9 – “Perante as dificuldades do dia-a-dia sou mais para me queixar do que para me esforçar para as resolver”; Item 12 – “Quando me criticam tenho tendência a sentir-me culpabilizado”; Item 22 – “Perante os problemas da minha vida sou mais para fugir do que para lutar”).

3 – *Carência de apoio social*, constituída por dois itens (Item 3 – “Quando tenho problemas que me incomodam posso contar com um ou mais amigos que me servem de confidentes”; Item 6 – “Quando tenho um problema para resolver usualmente consigo alguém que me possa ajudar”).

4 – *Condições de vida adversas*, constituída por dois itens (Item 4 – “Costumo dispor de dinheiro suficiente para satisfazer as minhas necessidades pessoais”; Item 21 – O dinheiro de que posso dispor mal dá para as despesas essenciais”).

5 – *Dramatização da existência*, constituída por três itens (Item 5 – “Preocupo-me facilmente com os contratempos do dia a dia”; Item 8 – “É raro deixar-me abater pelos acontecimentos desagradáveis que me ocorrem”; Item 20 – “Sou um tipo de pessoa que, devido ao sentido de humor, é capaz de se rir dos acontecimentos desagradáveis que lhe ocorrem”).

6 – *Subjugação*, constituída por quatro itens (Item 11 – “Na maior parte dos casos as soluções para os problemas importantes da minha vida não dependem de mim”; Item 13 – “As pessoas só me dão atenção quando precisam que faça alguma coisa em seu proveito”; Item 14 – “Dedico mais tempo às solicitações das outras pessoas do que às minhas próprias necessidades”; Item 15 – “Prefiro calar-me do que contrariar alguém no que está a dizer, mesmo que não tenha razão”).

7 – *Deprivação de afeto e rejeição*, constituída por três itens (Item 7 – “Dou e recebo afeto com regularidade”; Item 13 – “As pessoas só me dão atenção quando precisam que faça alguma coisa em seu proveito”; Item 17 – “Há em mim aspetos desagradáveis que levam ao afastamento das outras pessoas”).

Questionário de Stress Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG); Gomes, 2010. O QSO-VG foi desenvolvido por Rui Gomes (2010) e pretende avaliar as potenciais fontes de *stress* no exercício da atividade laboral em profissionais que exercem diferentes atividades e que se encontram inseridos em diversos contextos. O questionário encontra-se dividido em duas partes distintas. Numa primeira fase, é proposto ao profissional a avaliação global do nível de *stress* experienciado na sua atividade através de um item único cuja resposta varia entre zero (0), “nenhum *stress*” e quatro (4), “*stress* elevado”. Na segunda secção são indicados 24 itens relativos às potenciais fontes de *stress* associados à atividade profissional. Estes 24 itens distribuem-se por sete subescalas sendo respondidos numa escala tipo *Likert* de cinco pontos, onde zero (0) se refere a “nenhum *stress*” e quatro (4) “muito *stress*”. A pontuação do questionário é obtida através da soma dos itens de cada dimensão dividindo-se depois os valores encontrados pelo total dos itens da subescala. Deste modo, valores mais elevados significam maior perceção de *stress* em cada um dos domínios avaliados. As dimensões avaliadas pelo questionário são:

Relação com utentes: stress dos profissionais relacionado com as pessoas a quem prestam serviços, avaliado em quatro itens [Item 2 – “Atitudes negativas relativamente ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços (e.g., clientes, cidadãos, etc.)”; Item 8 – “Incompreensão face ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços (e.g., clientes, cidadãos, etc.)”; Item 13 – “Cumprir com aquilo que é esperado pelas pessoas a quem presto os meus serviços (e.g., clientes, cidadãos, etc.)”; Item 21 – “Nível de exigência das pessoas a quem presto os meus serviços (e.g., clientes, cidadãos, etc.)”];

Relação com chefias: stress dos profissionais relacionado com a relação mantida com os superiores hierárquicos, avaliado em três itens (Item 12 – “Conflitos e problemas com superiores hierárquico”; Item 20 – “A falta de apoio e ajuda por parte dos meus superiores”; Item 24 – “O favoritismo e/ou discriminação “encobertos” no meu local de trabalho por parte dos meus superiores”);

Relação com os colegas: stress dos profissionais relacionado com a relação mantida com os colegas de trabalho, avaliado em três itens (Item 4 – “Conflitos e problemas com colegas de trabalho”; Item 17 – “Os conflitos interpessoais com outros colegas de trabalho”; Item 22 – “Comportamentos incorretos e/ou inadequados de colegas de trabalho”);

Excesso de trabalho: stress dos profissionais relacionado com a carga de trabalho e com o número de horas de trabalho a realizar, avaliado em quatro itens (Item 5 – “Trabalhar muitas horas seguidas”; Item 10 – “O excesso de trabalho e/ou tarefas de carácter burocrático”; Item 11 – “Ter de realizar muitas horas seguidas de trabalho”; Item 16 – “A sobrecarga ou excesso de trabalho”);

Carreira e remuneração: stress dos profissionais relacionado com as perspectivas de desenvolvimento da carreira profissional e com o salário recebido, avaliado em quatro itens (Item 1 – “A falta de possibilidades de desenvolvimento e promoção na carreira”; Item 6 – “Viver com os recursos financeiros/salário de que disponho”; Item 15 – “Falta de perspectivas de progressão na carreira”; Item 19 – “Salário inadequado/insuficiente”);

Problemas familiares: stress dos profissionais relacionado com o relacionamento familiar e com o apoio por parte das pessoas significativas, avaliado em três itens [Item 3 – “Falta de tempo para manter uma boa relação com as pessoas mais próximas (e.g., cônjuge, filhos, amigos, etc.)”; Item 14 – “Falta de tempo para dar apoio e conviver com a minha família/amigos”; Item 23 – “Falta de tempo para estar com a família/amigos”];

Condições de trabalho: stress dos profissionais relacionado com os meios humanos e materiais disponíveis para a realização adequada das tarefas profissionais, avaliado em três itens (Item 7 – “Falta de condições de trabalho”; Item 9 – “Falta de materiais e equipamentos para realizar o meu trabalho”; Item 18 – “Falta de meios e condições de trabalho”).

Procedimentos

A investigação dividiu-se em diversas fases. Numa fase inicial foi feito o planeamento de acordo com os objetivos do estudo e a possibilidade de aplicabilidade na amostra em estudo, para tal foi feito um levantamento bibliográfico relacionado com o trabalho em *call centers*.

Para a amostra em estudo, foram inquiridos trabalhadores de *call center* da zona Centro do país que laboram em diferentes empresas e atuam em diversos campos. Para a recolha de dados foi apresentado a cada inquirido um consentimento informado que continha informações sobre a natureza da investigação. De seguida foram recolhidos dados sociodemográficos de cada um dos inquiridos..

Os trabalhadores inquiridos foram então instruídos sobre cada um dos instrumentos de avaliação – 23QVS, QSO-VG e CBI-PT – ressaltando que cada um foi respondido de forma anónima. O protocolo foi passado via *online* em função da conjuntura sanitária do país num período de pandemia. Numa página de redes sociais direcionada a comunicadores de *call center* da zona centro, foi apresentado o projeto e objetivo do mesmo, tendo sido pedida a colaboração dos membros do grupo. Os membros tiveram então depois acesso aos questionários através do *Google Forms*. A recolha decorreu durante o mês de Maio de 2020 perfazendo um total de 154 protocolos preenchidos.

Análise estatística

Após a recolha de todos os dados, estes foram tratados no programa SPSS versão 25 (*Statistic program for Social Sciences- 25*) para o Windows 10, construindo assim a base de dados para o trabalho estatístico. Toda a base de dados foi revista resultando numa amostra final de 154.

Para verificar as hipóteses, foi utilizada a Regressão Linear que, de acordo com Pestana e Gageiro (2003), permite analisar a relação entre uma variável independente e uma ou mais variáveis dependentes. De acordo com os autores, R^2 determina se o modelo ajusta bem os dados e quanto maior o seu valor, sendo que se compreende entre 0-1, melhor é o ajustamento. O R^2_{adj} é uma medida de generalização do modelo para outras amostras da mesma amostra.

A análise do efeito mediador do *Stress Ocupacional* foi executada através da macro PROCESS (no SPSS), utilizando-se o Modelo 4 e aplicando-se níveis de intervalo

de confiança a 95%, 1000 amostras de *bootstrap* e procedimentos de centralização da amostra, conforme sugerido pela literatura (Hayes, 2013).

Resultados

Consistência interna

Para verificar a consistência interna utilizou-se o coeficiente alfa de Cronbach. De acordo com Pestana e Gageiro (2003), podemos considerar que a fiabilidade é boa para todas as dimensões do CBI.

Tabela 3

Consistência interna (alfa de Cronbach)

	<i>α</i>
<i>Copenhagen Burnout Inventory</i>	
<i>Burnout pessoal</i>	0,92
<i>Burnout relacionado com o trabalho</i>	0,88
<i>Burnout relacionado com o cliente</i>	0,89

Análise descritiva das variáveis

Ao analisar os resultados (Tabela 4), podemos aferir que todas as dimensões do CBI apresentam médias elevadas. Estes valores correspondem a níveis altos de *burnout*, sendo que a dimensão que apresenta níveis mais elevados é o *burnout relacionado com o trabalho* ($M = 73,17$; $DP = 17,90$). Contrariamente, a dimensão *burnout pessoal* ($M = 70,08$; $DP = 19,35$) é a que apresenta os resultados mais baixos.

Também foi possível constatar que 87,7 % da amostra sofre de *burnout* elevado, contra 12,3% da amostra onde os níveis de *burnout* são inferiores a 50 pontos.

Tabela 4

Caracterização das dimensões do Copenhagen Burnout Inventory

	<i>Média</i>	<i>Desvio-padrão</i>
<i>Burnout pessoal</i>	70,08	19,35
<i>Burnout relacionado com o trabalho</i>	73,17	17,90
<i>Burnout relacionado com o cliente</i>	71,84	20,09

Uma vez que a síndrome de *burnout* é o foco central do estudo, tornou-se relevante determinar a correlação entre as diferentes dimensões da variável, recorrendo à *Correlação de Pearson*. Os resultados obtidos (Tabela 5) revelaram associações positivas com magnitudes fortes entre todas as dimensões.

Tabela 5

Correlação entre as dimensões do Copenhagen Burnout Inventory

	1	2	3
1. <i>Burnout</i> pessoal	—	0,856**	0,714**
2. <i>Burnout</i> relacionado com o trabalho		—	0,807**
3. <i>Burnout</i> relacionado com o cliente			—

** $p < 0,01$.

Análise das hipóteses de estudo formuladas

Para analisar a **H1**: Quanto maior for a vulnerabilidade ao *stress* maior será o risco de *burnout* na amostra em estudo, pretendeu-se verificar a relação entre a variável independente, vulnerabilidade ao *stress*, e a variável dependente, o *burnout*. Ao analisar a Tabela 6, e de acordo com o valor de p , verifica-se que os resultados obtidos nas três dimensões do *burnout* são estatisticamente significativos.

O modelo de regressão linear do nível de risco de *burnout* pessoal em função da vulnerabilidade ao *stress* revelou-se estatisticamente significativo [F (1,151) = 17,754; $p < 0,001$; $R^{2adj} = 0,099$], explicando 9,9% da variabilidade. O coeficiente do modelo está no sentido da hipótese de que à medida que aumenta a vulnerabilidade ao *stress* maior será o risco de *burnout* pessoal [$\beta = 0,324$, $t(151) = 4,214$; $p < 0,001$].

O modelo de regressão linear do nível de risco de *burnout* relacionado com o trabalho em função da vulnerabilidade ao *stress* revelou-se estatisticamente significativo [F (1,151) = 19,564; $p < 0,001$; $R^{2adj} = 0,109$]. O coeficiente explica 10,9% da variabilidade, e a hipótese colocada é que quanto maior for a vulnerabilidade ao *stress* maior será o nível de *burnout* relacionado com o trabalho [$\beta = 0,339$, $t(151) = 4,423$; $p < 0,001$].

O modelo de regressão linear do nível de risco de *burnout* relacionado com o cliente em função da vulnerabilidade ao *stress* revelou-se estatisticamente significativo [F (1,151) = 11,925; $p < 0,001$; $R^{2adj} = 0,067$], ao se verificar que representa 6,7% da variabilidade explicada. Quanto maior for a vulnerabilidade ao *stress* maior será o risco de *burnout* relacionado com o cliente [$\beta = 0,271$, $t(151) = 3,453$; $p < 0,001$].

Tabela 6

Análise de regressão linear para predição da vulnerabilidade ao stress em relação à síndrome de burnout

	<i>b</i>	<i>EP</i>	β	<i>p</i>
Burnout pessoal	0,500	0,119	0,324	< 0,001
Burnout relacionado com o trabalho	0,483	0,109	0,339	< 0,001
Burnout relacionado com o cliente	0,434	0,126	0,271	< 0,001

Nota. *b* = coeficiente de regressão não estandardizado; *EP* = erro-padrão; β = coeficiente de regressão estandardizado; *p* = nível de significância.

Para a **H2**: Quanto maior o nível de *stress* ocupacional, maior a propensão para desenvolver a síndrome de *burnout* na amostra em estudo, é necessário verificar a relação entre a variável independente, *stress* ocupacional, e a variáveis dependentes, o *burnout*. Considerando o valor de *p*, os resultados obtidos mostram-se estatisticamente significativos, rejeitando a hipótese nula e aceitando a hipótese alternativa.

O modelo de regressão linear do nível de risco de *burnout pessoal* em função do *stress* ocupacional revelou-se estatisticamente significativo [F (1,150) = 35,895; *p* < 0,001; R^{2adj} = 0,188]. Quanto maior a percepção de *stress* no exercício da atividade laboral maior será o risco de *burnout pessoal* [β = 0,439, *t*(150) = 5,991; *p* < 0,001].

O modelo de regressão linear do nível de risco de *burnout* relacionado com o trabalho em função do *stress* ocupacional revelou-se estatisticamente significativo [F (1,150) = 51,007; *p* < 0,001; R^{2adj} = 0,249]. Quanto maior o nível global de *stress* no exercício da atividade laboral maior será o risco de *burnout* relacionado com o trabalho [β = 0,504, *t*(150) = 7,142; *p* < 0,001].

O modelo de regressão linear do nível de risco de *burnout* relacionado com o cliente em função do *stress* ocupacional revelou-se estatisticamente significativo [F (1,150) = 35,056; *p* < 0,001; R^{2adj} = 0,184]. Quanto maior a percepção de *stress* no exercício da atividade laboral maior será o risco de *burnout* relacionado com o cliente [β = 0,435, *t*(150) = 5,921; *p* < 0,001].

Tabela 7

Análise de regressão linear para predição do stress ocupacional em relação à síndrome de burnout

	<i>b</i>	<i>EP</i>	β	<i>p</i>
Burnout pessoal	0,371	0,062	0,439	< 0,001
Burnout relacionado com o trabalho	0,393	0,055	0,504	< 0,001
Burnout relacionado com o cliente	0,382	0,065	0,435	< 0,001

Nota. b = coeficiente de regressão não estandardizado; EP = erro-padrão; β = coeficiente de regressão estandardizado; p = nível de significância.

Para a **H3**: A relação entre *stress* ocupacional e *burnout* (pessoal, relacionado com o trabalho e relacionado com o cliente) é mediada pela vulnerabilidade ao *stress*, pretende-se provar se a relação entre o *stress* ocupacional e a síndrome de *burnout* é mediada pela variável vulnerabilidade ao *stress*. Desta forma, a variável independente é o *stress* ocupacional, a variável dependente é o *burnout* e a variável mediadora é, então, a vulnerabilidade ao *stress*.

O modelo de mediação (Figura 1) explicou que o efeito total do *stress* ocupacional no *burnout* pessoal, não considerando o mediador, foi significativo [$\beta = 0,43$; $t(150) = 5,99$; $p < 0,001$]. O efeito do *stress* ocupacional no *burnout* pessoal foi significativo [$\beta = 0,40$; $t(149) = 5,55$; $p < 0,001$]. O efeito do *stress* ocupacional na vulnerabilidade ao *stress* (mediador) também foi significativo [$\beta = 0,16$; $t(150) = 2,02$; $p < 0,05$]. O processo de mediação mostrou, de igual forma, que a vulnerabilidade ao *stress* predizia o *burnout* pessoal [$\beta = 0,27$; $t(149) = 3,87$; $p < 0,001$], na presença de *stress* ocupacional. Constatou-se, então, que a vulnerabilidade ao *stress* ocupacional mediou completamente a relação entre *stress* ocupacional e o *burnout* pessoal.

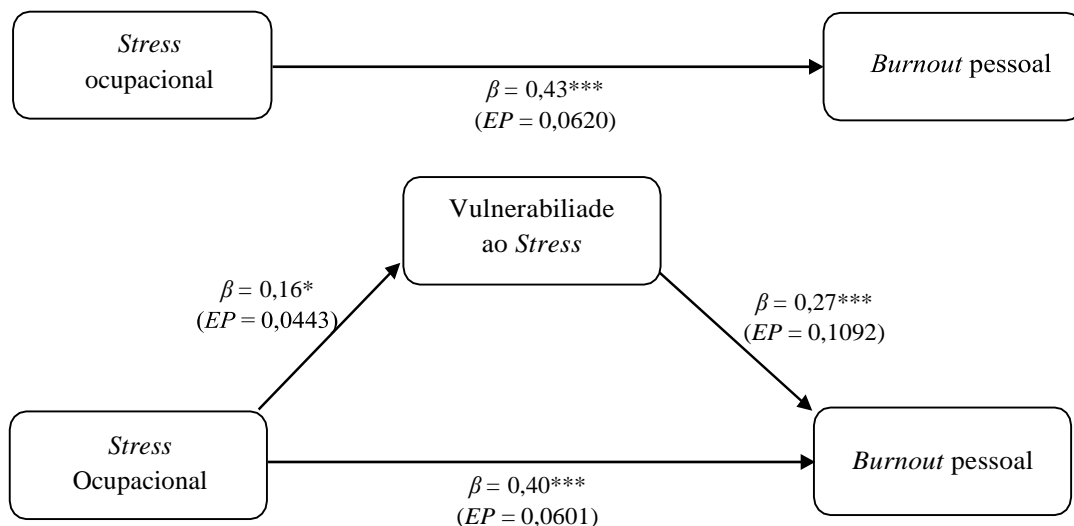


Figura 1. Modelo de Mediação Final da vulnerabilidade ao *stress* na relação entre o *stress* ocupacional e o *burnout* pessoal ($N = 152$). Notas: β = Coeficientes de regressão estandardizados; EP = Erro padrão. * $p < 0,05$; *** $p < 0,001$.

O modelo de mediação (Figura 2) explicou que o efeito total do *stress* ocupacional no *burnout* relacionado com o trabalho, não tendo em conta o mediador foi significativo

$[\beta = 0,50; t(150) = 7,14; p < 0,001]$. O efeito direto do *stress* ocupacional no *burnout* relacionado com o trabalho foi significativo $[\beta = 0,45; t(150) = 6,74; p < 0,001]$. O efeito do *stress* ocupacional na vulnerabilidade ao *stress* (mediador) também foi significativo $[\beta = 0,16; t(150) = 2,02; p < 0,05]$. O processo de mediação mostrou que a vulnerabilidade ao *stress* predizia o *burnout* relacionado com o trabalho $[\beta = 0,28; t(149) = 4,14; p < 0,001]$ na presença de *stress* ocupacional. Deste modo, considerámos a vulnerabilidade ao *stress* mediou completamente a relação entre o *stress* ocupacional e o *burnout* relacionado com o trabalho.

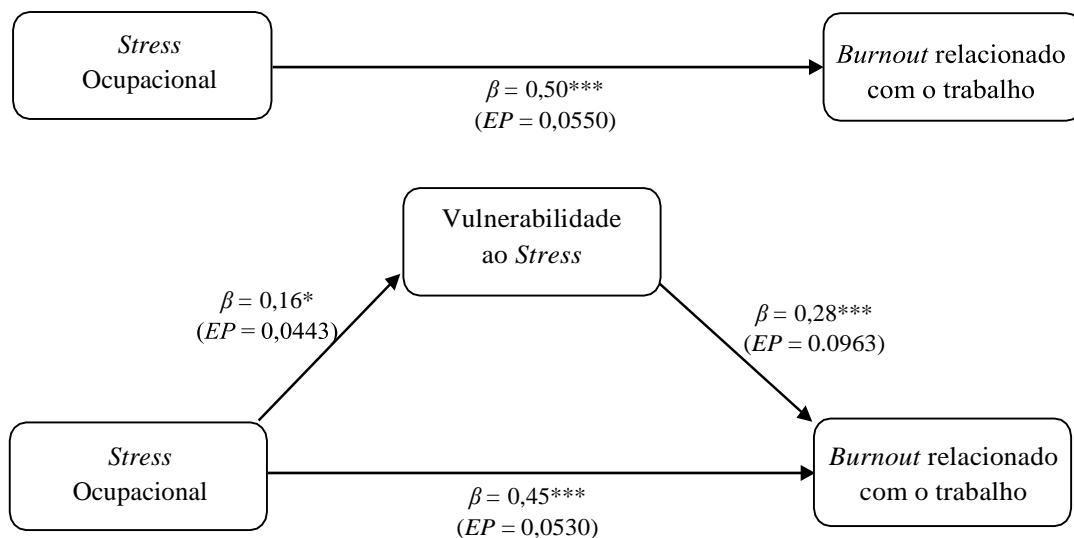


Figura 2. Modelo de Mediação Final da vulnerabilidade ao stress na relação entre o *stress* ocupacional e o *burnout* relacionado com o trabalho ($N = 152$). Notas: β = Coeficientes de regressão estandardizados; EP = Erro padrão. * $p < 0,05$; *** $p < 0,001$.

O modelo de mediação (Figura 3), explicou o efeito total do *stress* ocupacional no *burnout* relacionado com o cliente, ao ignorar o mediador, foi significativo $[\beta = 0,44; t(150) = 5,92; p < 0,001]$. O efeito direto do *stress* ocupacional no *burnout* relacionado com o cliente foi significativo $[\beta = 0,40; t(149) = 5,51; p < 0,001]$. O efeito do *stress* ocupacional na vulnerabilidade ao *stress* (mediador) também foi significativo $[\beta = 0,16; t(150) = 2,02; p < 0,05]$. O processo de mediação mostrou, de igual forma, que a vulnerabilidade ao *stress* predizia o *burnout* relacionado com o cliente $[\beta = 0,22; t(149) = 3,07; p < 0,001]$ na presença do *stress* ocupacional. Constatou-se, no modelo de mediação, que a vulnerabilidade ao *stress* mediou a relação entre o *stress* ocupacional e o *burnout* relacionado com o cliente.

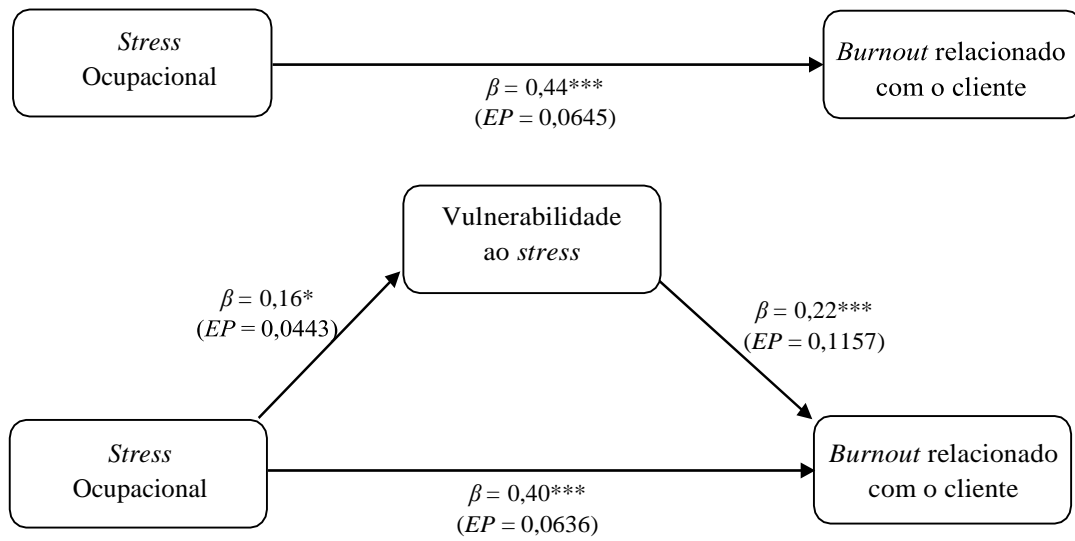


Figura 3. Modelo de Mediação Final da vulnerabilidade ao *stress* na relação entre o *stress* ocupacional e o *burnout* relacionado com o cliente ($N = 152$). Notas: β = Coeficientes de regressão estandardizados; EP = Erro padrão. * $p < 0,05$; *** $p < 0,001$.

Discussão e conclusões

Para o estudo realizado, elegemos os comunicadores de *call center* devido ao facto de estes serem profissionais expostos a diversos tipos de situações de *stress* muitas vezes relacionadas com as condições oferecidas, objetivos impostos e também com o contacto com o cliente.

Equacionou-se então a hipótese de a vulnerabilidade ao *stress* poder conduzir a uma situação de *burnout*, particularmente em situações de maior *stress* ocupacional.

Definiram-se como objetivos: (1) verificar de que forma a vulnerabilidade ao *stress* ocupacional influencia o desenvolvimento da síndrome de *burnout* entre operadores de *call center* e (2) verificar a possibilidade da vulnerabilidade ao *stress* mediar a relação entre o *stress* ocupacional e o *burnout*.

De acordo com Maslach et al (2001), o *burnout* surge da incompatibilidade crónica entre o indivíduo e o seu ambiente de trabalho e a sua manifestação dá-se pela exaustão emocional e física, despersonalização e ineficácia profissional.

Sendo a síndrome de *burnout* a principal variável do estudo, foi utilizado o *Copenhagen Burnout Inventory* de Kristen et al (2005), validado para a população portuguesa por Fonte (2011). Após recolha dos dados foi feita a caracterização das dimensões do CBI. Os resultados indicam que todas as dimensões apresentam médias altas, o que corresponde a níveis mais altos de *burnout*, sendo que a dimensão que apresenta níveis mais elevados é o *burnout relacionado com o trabalho* ($M=73,17$; $DP=17,90$). De acordo com esta análise também foi possível verificar que 87,7% da amostra sofre de *burnout* elevado contra 12,3% da amostra que apresenta níveis de *burnout* inferiores a 50 pontos. Também se tornou relevante determinar a correlação entre as três dimensões do CBI, portanto, recorrendo à *Correlação de Pearson*, e de acordo com os resultados apresentados, verificou-se que existem associações positivas entre todas as dimensões.

Analisando as hipóteses propostas para o nosso estudo, verificámos que, relativamente a **H1**, de facto se comprova que há uma relação estatisticamente significativa entre a vulnerabilidade ao *stress* e o risco de *burnout* e suas dimensões, apresentando valores mais elevados para a dimensão *burnout relacionado com o trabalho* ($\beta = 0,339$, $t(151) = 4,423$; $p < 0,001$) o que representa 10,9% da variabilidade explicada.

Para **H2** também verificámos que quanto maior o nível de *stress*, ocupacional, maior a propensão para desenvolver a síndrome de *burnout*. Nesta hipótese verificou-se que a dimensão do *burnout* que apresenta valores mais elevados na relação com o *stress* ocupacional e, à semelhança de H1, o *burnout relacionado com o trabalho* ($\beta = 0,504$, $t(150) = 7,142$; $p < 0,001$), representa 24,9% da variabilidade explicada.

No que respeita a **H3**, confirma-se, igualmente, que o a vulnerabilidade ao *stress* medeia a relação causal entre o *stress* ocupacional e as dimensões do *burnout* do CBI.

Os resultados encontrados parecem corroborar os resultados obtidos em outros estudos nesta área de investigação. Assim, num estudo conduzido por Jain (2018) na Índia verificou-se que o *burnout* é prevalente em mais de 60% da amostra. Também Montalbo (2016) conduziu um estudo sobre os níveis de *burnout* em comunicadores de *call center* nas Filipinas, no qual é possível verificar que a grande maioria dos comunicadores apresenta igualmente níveis elevados de exaustão e de sentimentos de ineficácia profissional.

Outros estudos efetuados em diferentes áreas laborais mostram também uma relação entre o *stress* ocupacional e *burnout*. Assim, num estudo conduzido por Feng-Jen et al. (2009) sobre o *stress* ocupacional e *burnout* em advogados foi possível verificar níveis elevados de *burnout* e, à semelhança do nosso estudo, a dimensão *burnout relacionado com o trabalho* foi a que apresentou valores mais elevados (57,98%). Relativamente à relação entre *stress* ocupacional e *burnout*, os investigadores concluíram que advogados que apresentavam níveis mais elevados de *stress* relacionado com o trabalho seriam mais propensos a desenvolver *burnout*. Também Khattak et al. (2010) realizou um estudo sobre esta temática no setor bancário paquistanês e verificou que a relação entre o *stress* ocupacional e o *burnout* é significativamente positiva, ou seja, maiores níveis de *stress* relacionado com o trabalho preveem o desenvolvimento de *burnout*.

Em conclusão, é possível verificar então que, de acordo com os resultados da nossa amostra, os comunicadores de *call center* apresentam elevados níveis de *burnout*. Verificou-se também que, à semelhança de outros estudos realizados em *call-center* e em outras áreas laborais, trabalhadores que apresentam maiores níveis de *stress* ocupacional

têm uma probabilidade mais elevada de vir a desenvolver uma síndrome de *burnout*. Contudo, é importante referir que não existem muitos estudos sobre o tema realizados em comunicadores de *call-center* pelo que não nos é possível generalizar estes resultados de um modo mais eficiente e consequente. No entanto, consideramos importante para estudos futuros que a recolha de informação decorra numa amostra maior e mais abrangente a nível territorial e empresarial.

Para a prevenção de desenvolvimento de síndrome de *burnout* neste contexto laboral, e de acordo com alguns comunicadores, seria importante o acompanhamento psicológico dentro da própria empresa, bem como o desenvolvimento de novas técnicas comunicacionais entre entidade empregadora e funcionários.

Finalmente, o desenvolvimento futuro da investigação psicológica acerca de uma patologia psicossocial cada vez mais invalidante no duplo plano individual e social será uma mais-valia tanto para compreender os efeitos a longo prazo da sobrecarga ocupacional entre os comunicadores de *call-center*, como para avaliar empiricamente o impacto do *stress* ocupacional, em particular quando evolui para uma síndrome de *burnout*, no equilíbrio psíquico e psicossocial dos sujeitos afetados. E, deste modo, desenvolver estratégias preventivas e profiláticas eficientes em meio laboral e comunitário.

Referências Bibliográficas

- Afonso, A., & Ramos, M. (2017). Carreira num Call Center: a realidade portuguesa. *Revista Educação em Questão*, 55(45), 74-100. <https://doi.org/10.21680/1981-1802.2017v55n45ID12746>
- Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho. (2000). *Stress no Trabalho: Síntese de um relatório da agência*. <https://osha.europa.eu/pt/publications/factsheet-8-stress-work-summary-agency-report>
- Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho. (2002). *Stress relacionado com o trabalho*. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>
- Aksin, Z., Armony, M., & Mehrota, V. (2007). The Modern Call Center: A Multi-Disciplinary Perspective on Operations Management Research. *The Modern Call Center: A Multi-Disciplinary Perspective on Operations Management Research*, 16(6), 665-688. <https://doi.org/10.1111/j.1937-5956.2007.tb00288.x>
- Alberty, A., Almeida, H., Brito-Costa, S., Castro, F., Gomes, A., & Lima, P. (2016). Modelos de Stress Ocupacional: Sistematização, análise e descrição. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 435-454. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n1.v2.309>
- Arif, M., Haq, A., Khan, M., Khattak, J., & Minhas, A. (2011). Occupational Stress and Burnout in Pakistan's Banking. *African Journal of Business Management*, 5(3), 810-817. <https://doi.org/10.5897/AJBM10.395>
- Associação Portuguesa e Contact Center. (2019). *Estudo de Caracterização e Benchmarking: Atividade de Call Center*. Associação Portuguesa e Contact Center. https://www.conferenciaapcc.org/2019/pdf/APCC_EstudoCB_2019_05.06.2019.pdf
- Batt, R., Holman, D., & Holtgrewe, U. (2007). *The Global Call Center Report: International Perspective on Management and Employment*. Nova Iorque: Cornell University ILR School. <https://ecommons.cornell.edu/handle/1813/74325>
- Borritz, M., Christensen, K., Kristensen, T., & Valladsen, E. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the. *Work & Stress*, 19(3), 192-207. <https://doi.org/10.1080/02678370500297720>

Bucurean, M., & Costin, M.-A. (2011). Organizational Stress and its Impact on Work Performance. *Annals of University of Economics*, 333-337. <http://anale.steconomiceuoradea.ro/volume/2011/special/029.pdf>

Cardoso, G., Conceição, C., Costa, A., & Gomes, M. (2005). *A Sociedade em Rede em Portugal: Uma década de transição*. Porto: Campo das Letras- Editores, S.A. https://www.researchgate.net/publication/275953002_A_Sociedade_em_Rede_em_Portugal_Uma_Decada_de_Transicao

Castells, M. (2000). *La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura* (2ª ed.). Alianza Editorial, S.A. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=165968>

Castro, J., & Santos, A. (1998). Stress. *Análise Psicológica*, 4(16), 675-690. <https://docero.com.br/doc/nn0105x>

Chang-Chuan, C., Feng-Jen, T., & Wei-Lun, H. (2009). Occupational Stress and Burnout of Lawyers. *Journal of Occupational Health*, 51(5), 443-450. <https://doi.org/10.1539/joh.L8179>

Chrousos, G., & Gold, P. (1992). The Concepts of Stress and Stress System Disorders Overview of Physical and Behavioral Homeostasis. *JAMA The Journal of the American Medical Association*, 267(9), 1244-1252. <https://doi.org/10.1001/jama.1992.03480090092034>

Cohen, S., Gianaros, P., & Manuck, S. (2016). A Stage Model of Stress and Disease: Perspectives on Psychological Science, 11(4), 456-463. <https://doi.org/10.1177/1745691616646305>

Costa, E., & Costa, H. (2018). Trabalho em call centers em Portugal e no Brasil: A precarização vista pelos operadores. *Tempo Social*, 30(1), 15-127. <https://doi.org/10.11606/0103-2070.ts.2018.123181>

DeLongis, A., Folkman, S., Gruen, R., & Lazarus, R. (1986). Appraisal, Coping, Health Status, and Psychological Symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(3), 571-579. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.50.3.571>

Employment & Social Affairs. (2002). *Guidance on Work-related Stress*. Bélgica: European Communities. <http://europa.eu.int>

Fink, G. (2017). Stress: Definition and history. *Neuroscience and Biobehavioral Psychology*, 1-9. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-809324-5.02208-2>

Folkman, S., & Lazarus, R. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company, Inc. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1005-9_215

Fonte, C. (2011). *Adaptação e Validação para Português do Questionário Copenhagen Burnout Inventory (CBI)*. Coimbra: Universidade de Coimbra. <http://dgl.handle.net/10316/18118>

Gomes, R. (2010). *Questionário de Stress Ocupacional- Versão Geral (QSO-VG)*. Braga: Universidade do Minho.

Grandey, A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.5.1.95>

Jackson, S., & Maslach, C. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

Jackson, S., Leiter, M., & Maslach, C. (1997). The Maslach Burnout Inventory Manual. *Evaluating Stress: A Book of Resources*, 3, pp. 191-218. Palo Alto: The Scarecrow Press. https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual

Jain, S. (2018). *Research Update: Job Burnout among Call Centre Customer Service Professionals*. Wellington: Victoria University of Wellington. https://www.wgtn.ac.nz/__data/assets/pdf_file/0018/1816110/job-burnout-call-centres.pdf

Junior, N., & Silva, M. (2016). Estudo Crítico Sobre o Trabalho em Call Center. *Revista Gestão e Conexões*, 5(1), 38-66. <https://doi.org/10.13071/regec.2317-5087.2016.5.1.11989.38-66>

Kloet, E., Os, J., & Praag, H. (2004). *Stress, the Brain and Depression*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511544422>

Leiter, M., & Maslach, C. (2016). Understanding the Burnout Experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry: official journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, *15*(2), 103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>

Leiter, M., Maslach, C., & Schaufeli, W. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, *52*, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

Michie, S. (2002). Causes and Management of Stress at Work. *Occupational and Environmental Medicine*, *59*(1), 67-72. <https://doi.org/10.1136/oem.59.1.67>

Mocelin, D., & Silva, L. (2008). O Telemarketing e o Perfil Sócio-Ocupacional dos Empregados em Call Center. *Caderno CRH*, *21*(53), 365-387. <https://doi.org/10.1590/S0103-49792008000200012>

Montalbo, A. F. (2016). The Burnout Level of Call Center Agents in Metro Manila, Philippines. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, *70*, 21-29. <https://doi.org/10.18052/www.scipress.com/ILSHS.70.21>

Montero, F., Saveca, P., & Tembe, V. (2020). *O Stress Ocupacional como Factor Principal de Risco Psicossocial no Ambiente e Trabalho*. https://www.psicologia.pt/artigos/ver_artigo.php?o-stress-ocupacional-como-factor-principal-de-risco-psicossocial-no-ambiente-de-trabalho&codigo=A1409&area=d5

Queirós, P. (2005). Burnout no Trabalho e Conjugal nos Enfermeiros e o Clima Organizacional. *Revista Investigação em Enfermagem*, *11*, 3-15. https://www.researchgate.net/publication/276273212_Burnout_no_trabalho_e_conjugal_nos_enfermeiros_e_o_clima_organizacional

Roque, I. (2013). A Precariedade dos Estudantes Académicos no Universo dos Call Centers. *International Journal on Working Conditions*, *6*, 18-36. <https://www.researchgate.net/publication/338236991>

Roque, L., & Soares, L. (2012). Burnout numa Amostra de Psicólogos Portugueses da Região Autónoma da Madeira. *Psicologia, Saúde e Doenças*, *13*(1), 2-14. https://www.researchgate.net/publication/262632627_

- Sarafino, E., & Smith, T. (2011). *Health Psychology: Biopsychosocial Interactions* (7th ed.). Hoboken: John Wiley & Sons, Inc. <https://doi.org/978-0-470-64698-4>
- Seabra, A. (2008). *Síndrome de Burnout e a Depressão no Contexto da Saúde*. [Master's thesis, Universidade do Porto]. Repositório Aberto da Universidade do Porto. <http://hdl.handle.net/10216/19388>
- Selye, H. (1950). Stress and the General Adaptation Syndrome. *British Medical Journal*, *1*, 1383-1392. <https://doi.org/10.1136/bmj.1.4667.1383>
- Serra, A. (2000). A Vulnerabilidade ao Stress. *Psiquiatria Clínica*, *21*(4), 261-278. <https://rihuc.huc.min-saude.pt/bitstream/10400.4/192/1/A%20vulnerabilidade%20ao%20stress.pdf;SAASA>
- Serra, A. (2000). Construção de uma escala para avaliar a vulnerabilidade ao Stress: a 23 QVS. *Psiquiatria Clínica*, *21*(4), 279-308. <http://hdl.handle.net/10400.4/193>
- Silva, L. (2006). *Relações de Trabalho em Call Centers: Flexibilidade laboral e perfis sócio-ocupacionais em novo cenário de emprego*. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul. <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/8645>
- Singh, A., & Surana, S. (2009). The effect of emotional labour on job burnout among call-centre Customer Service Representatives in India. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, *3*(1), 270-289. <https://doi.org/10.1504/IJWOE.2009.025396>
- Somogyi, Á., Szabo, S., & Tache, Y. (2012). The legacy of Hans Selye and the origins of stress research: A retrospective 75 years after his landmark brief “Letter” to the Editor # of Nature. *Stress*, *15*(5) 472-478. <https://doi.org/10.3109/10253890.2012.710919>

Anexos

ANEXO I. Consentimento Informado

Caro/a participante,

Solicito a sua colaboração num estudo sobre o efeito do Burnout em Trabalhadores de Call Center, desenvolvido no âmbito de uma dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica do Instituto Superior Miguel Torga.

Peço que responda o mais honestamente possível, sendo que a sua participação é totalmente voluntária podendo recusar ou desistir a qualquer momento.

Todos os requisitos éticos inerentes à investigação estão assegurados, nomeadamente o anonimato e confidencialidade dos dados fornecidos, a utilização dos dados única e exclusivamente para fins de investigação e disponibilização para, a qualquer momento, esclarecer possíveis dúvidas referentes ao estudo.

Muito obrigado desde já pela sua disponibilidade e contribuição.

Bruna Filipa da Silva Teixeira

(brunafilipa.s.t@hotmail.com)

ANEXO II. Questionário Sociodemográfico

Idade:

Sexo:

- Feminino**
- Masculino**
- Outra**

Nacionalidade:

Estado Civil:

- Solteiro(a)**
- Casado(a)**
- União de Facto**
- Divorciado(a)**
- Separado(a)**
- Viúvo(a)**

Número de Filhos:

- 0**
- 1**
- 2**
- 3**
- Mais que 3**

Habilitações Literárias:

- 1º Ciclo (4º ano)**
- 2º Ciclo (6º ano)**
- 3º Ciclo (9º ano)**
- Ensino Secundário (12º ano)**
- Licenciatura**
- Mestrado**
- Doutoramento**

Situação Profissional:

- Desempregado(a)**
- Empregado(a)**
- Estudante**

- Trabalhador-estudante**

Qual o Setor de Atividade Profissional:

- Público**
- Privado**

Tempo de Serviço (Semanas, Meses ou Anos):

Função desempenhada:

- Coordenaor(a)**
- Supervisor(a)**
- Comunicaor(a)**

Horário de Trabalho:

- Full-time**
- Part-time**

Trabalha por turnos?

- Sim**
- Não**

Rendimento Mensal:

- Até 635€**
- 635€-1000€**
- 1000€-1500€**
- 1500€-2000€**
- Acima de 2000**

ANEXO III. 23 QVS

O 23-QVS é utilizado para avaliar a vulnerabilidade ao stress em relação com psicopatologia

	Concordo em absoluto	Concordo bastante	Nem concordo nem discordo	Discordo bastante	Discordo em absoluto
1. Sou uma pessoa determinada na resolução dos meus problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Tenho dificuldade em me relacionar com pessoas desconhecidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Quando tenho problemas que me incomodam posso contar com um ou mais amigos que me servem de confidentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Costumo dispor de dinheiro suficiente para satisfazer as minhas necessidades pessoais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Preocupo-me facilmente com os contratempos do dia a dia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Quando tenho um problema para resolver usualmente consigo alguém que me possa ajudar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Dou e recebo afecto com regularidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. É raro deixar-me abater pelos acontecimentos desagradáveis que me ocorrem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Perante as dificuldades do dia-a-dia sou mais para me queixar do que para me esforçar para as resolver	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Sou um indivíduo que se enerva com facilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Na maior parte dos casos as soluções para os problemas importantes da minha vida não dependem de mim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Quando me criticam tenho tendência a sentir-me culpabilizado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- | | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 13. As pessoas só me dão atenção quando precisam que faça alguma coisa em seu proveito | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. Dedico mais tempo às solicitações das outras pessoas do que às minha | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. Prefiro calar-me do que contrariar alguém no que está a dizer, mesmo que não tenha razão | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16. Fico nervoso e aborrecido quando não me saio tão bem quanto esperava a realizar as minhas tarefas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. Há em mim aspectos desagradáveis que levam ao afastamento das outras pessoas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. Nas alturas oportunas custame exprimir abertamente aquilo que sinto | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19. Fico nervoso e aborrecido se não obtenho de forma imediata aquilo que quero | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20. Sou um tipo de pessoa que, devido ao sentido de humor, é capaz de se rir dos acontecimentos desagradáveis que lhe ocorrem | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21. O dinheiro de que posso dispor mal dá para as despesas essenciais | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 22. Perante os problemas da minha vida sou mais para fugir do que para lutar | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 22. Perante os problemas da minha vida sou mais para fugir do que para lutar | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ANEXO IV. QSO-VG

O QSO-VG pretende avaliar as potenciais fontes de stress no exercício da atividade laboral em profissionais que exercem diferentes atividades e que se encontram inseridos em diversos contextos.

	0 Nenhum Stress	1	2	3	4 Elevado Stress
1. A falta de possibilidades de desenvolvimento e promoção na carreira	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Atitudes negativas relativamente ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Falta de tempo para manter uma boa relação com as pessoas mais próximas (ex: cônjuge, filhos, amigos, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Conflitos e problemas com colegas de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Trabalhar muitas horas seguidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Viver com os recursos financeiros/salário de que disponho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Falta de condições de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Incompreensão face ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Falta de materiais e equipamentos para realizar o meu trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. O excesso de trabalho e/ou tarefas de carácter burocrático	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Ter de realizar muitas horas seguidas de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Conflitos e problemas com superiores hierárquicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Cumprir com aquilo que é esperado pelas pessoas a quem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.)

- | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 14. Falta de tempo para dar apoio e conviver com a minha família/amigos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. Falta de perspectivas de progressão na carreira | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16. A sobrecarga ou excesso de trabalho | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. Os conflitos interpessoais com outros colegas de trabalho | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. Falta de meios e condições de trabalho | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19. Salário inadequado/insuficiente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20. A falta de apoio e ajuda por parte dos meus superiores | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21. Nível de exigência das pessoas a quem presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 22. Comportamentos incorretos e/ou inadequados de colegas de trabalho | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 23. Falta de tempo para estar com a família/amigos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 24. O favoritismo e/ou discriminação “encobertos” no meu local de trabalho por parte dos meus superiores | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ANEXO V. CBI-PT

1. Está cansado/a de trabalhar com utentes?

- Sempre**
- Frequentemente**
- Às vezes**
- Raramente**
- Nunca/Quase nunca**

2. Com que frequência se sente cansado/a?

- Sempre**
- Frequentemente**
- Às vezes**
- Raramente**
- Nunca/Quase nunca**

3. Sente-se esgotado/a no final de um dia de trabalho?

- Sempre**
- Frequentemente**
- Às vezes**
- Raramente**
- Nunca/Quase nunca**

4. Com que frequência se sente fisicamente exausto/a?

- Sempre**
- Frequentemente**
- Às vezes**
- Raramente**
- Nunca/Quase nunca**

5. Sente-se exausto/a de manhã ao pensar em mais um dia de trabalho?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca/Quase nunca

6. Alguma vez se questiona quanto tempo conseguirá continuar a trabalhar com utentes?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca/Quase nunca

7. Com que frequência se sente emocionalmente exausto?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca/Quase nunca

8. Sente que cada hora de trabalho é cansativa para si?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca/Quase nunca

9. Com que frequência pensa: "Eu não aguento mais isto"?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca/Quase nunca

10. Com que frequência se sente fatigado/a?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca/Quase nunca

11. Com que frequência se sente frágil e susceptível a ficar doente?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca/Quase nunca

12. Tem energia suficiente para a família e os amigos durante o tempo de lazer?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca/Quase nunca

13. O seu trabalho é emocionalmente desgastante?

- Muito**
- Bastante**
- Assim, assim**
- Pouco**
- Muito pouco**

14. O seu trabalho deixa-o/a frustrado/a?

- Muito**
- Bastante**
- Assim, assim**
- Pouco**
- Muito pouco**

15. Acha difícil trabalhar com utentes?

- Muito**
- Bastante**
- Assim, assim**
- Pouco**
- Muito pouco**

16. Acha frustrante trabalhar com utentes?

- Muito**
- Bastante**
- Assim, assim**
- Pouco**
- Muito pouco**

17. Sente-se esgotado por causa do seu trabalho?

- Muito**
- Bastante**
- Assim, assim**
- Pouco**
- Muito pouco**

18. Trabalhar com utentes deixa-o/a sem energia?

- Muito**
- Bastante**
- Assim, assim**
- Pouco**
- Muito pouco**

19. Sente que dá mais do que recebe quando trabalha com utentes?

- Muito**
- Bastante**
- Assim, assim**
- Pouco**
- Muito pouco**

Autorizações

← We have received your response for Pedido de instrumento | Ajustamento individual

JotForm <noreply@jotform.com>
Ter, 09/02/2021 14:52
Para: Você

Pedido de instrumento | Ajustamento individual

Nome	Bruna Filipa da Silva Teixeira
E-mail	brunafilipa.st@hotmail.com
Área de formação do requerente	Psicologia
Já concluiu a sua formação?	Não
É membro da Ordem dos Psicólogos Portugueses	Não
O instrumento de avaliação será utilizado para fins	Académicos/Investigação
Nome	Carlos Farate
E-mail	carlos.farate@sapo.pt
Instituição	Instituto Superior Miguel Torga
Título	Stress e Burnout em Operadores de Call Center
Qual o questionário desejado	23QVS
	Accepted

Now create your own JotForm - It's free! [Create a JotForm](#)

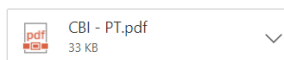
← Re: Pedido de utilização da validação para português do BCI



Cesaltino Fonte <cesaltinofonte@gmail.com>

Qua, 04/11/2020 17:00

Para: Você



Boa tarde

Muito obrigado pelo interesse demonstrado para a utilização do questionário CBI - PT. Informo que pode aplicar a escala no seu estudo.

Com os melhores cumprimentos,

Cesaltino Fonte

A terça, 3 de nov de 2020, 12:24, Bruna Teixeira <brunafilipa.s.t@hotmail.com> escreveu:

Boa tarde.

No âmbito de Dissertação de Mestrado em psicologia Clínica pelo Instituto Superior Miguel Torga está a ser desenvolvido um estudo sobre "Depressão e Burnout em Comunicadores de Call Center". Para que tal estudo seja efetuado, venho por este meio solicitar a sua autorização para utilizar a validação para português do CBI- *Copenhagen Burnout Inventory*

Agradeço desde já a sua atenção e aguardo uma resposta.

Cumprimentos

Bruna Teixeira

← RE: Pedido de utilização de questionário para Dissertação de Mestrado

 António Rui Silva Gomes <rgomes@psi.uminho.pt>
Qui, 04/02/2021 08:53

Para: Você

Olá,
Veja pf no nosso site ardh abaixo o instrumento.
Bom trabalho!

Rui Gomes
Professor Auxiliar | Assistant Professor
Universidade do Minho | University of Minho
Escola de Psicologia | School of Psychology
Campus de Guadalupe | 4710-057 Braga | Portugal
Tel. +351 253 604 232 | Gabinete: 1.75 (Piso 1 da EPs)
www.ardh.ubi | (Escola de Psicologia | School of Psychology)
www.ardh.ubi | (Grupo de investigação | Research Group)
www.e-cv.ubi | (Escola Competências de Vida | School of Life Skills)
Ciência+Vida: <https://www.ciencia+vida.pt/B312-3041-3375>



De: Bruna Teixeira <brunafilipa.s.t@hotmail.com>
Enviada: 4 de fevereiro de 2021 01:08
Para: António Rui Silva Gomes <rgomes@psi.uminho.pt>
Assunto: Pedido de utilização de questionário para Dissertação de Mestrado

Boa noite,
Sou estudante de Psicologia Clínica do Instituto Superior Miguel Torga (ISMT) em Coimbra. Estou neste momento a desenvolver uma dissertação de mestrado na qual vou avaliar o Stress e Burnout em Trabalhadores de Call Center, orientada pelo Professor Doutor Carlos Farate.
Dezeste modo venho por este meio solicitar autorização para a utilização do Questionário de Stress Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG) para fazer uma melhor análise ao longo do meu projecto.
Agradeço desde já a sua atenção.
Com os melhores cumprimentos,
Bruna Teixeira