

QUALIDADE DE VIDA EM UNIVERSITÁRIOS OPERADORES DE TELEMARKETING QUALITY OF LIFE IN COLLEGES TELEMARKETING OPERATORS

Bárbara Kellen Antunes Borges¹

Hellen Zaine Rodrigues Santos²

Kellem Dâmaris Santos Ferreira³

Ludmila Cotrim Fagundes⁴

Wellington Danilo Soares⁵

¹Doutorado em Ciência Animal. Professora da Faculdade de Saúde
Ibituruna – FASI, Montes Claros – MG

²Graduada em Farmácia pela Faculdade de Saúde Ibituruna – FASI,
Montes Claros – MG

³Graduada em Farmácia pela Faculdade de Saúde Ibituruna – FASI,
Montes Claros – MG

⁴Acadêmica do Curso de Medicina da Universidade Estadual de Montes
Claros – UNIMONTES, Montes Claros- MG

⁵ Professor Doutor do Curso de Educação Física da Universidade de
Montes Claros – UNIMONTES, Montes Claros- MG

Resumo: Objetivo: Avaliar a qualidade de vida e o uso de ansiolíticos em universitários operadores de telemarketing. Métodos: Trata-se de um estudo transversal, descritivo e quantitativo com 50 universitários operadores de telemarketing de Montes Claros – MG, que responderam os questionários WHOQOL e BAI no período de maio a junho de 2020. Resultados: 44% demonstraram sentimentos negativos. 26% dos universitários apresentaram perfil moderado a grave de ansiedade. Entretanto, nenhum manifestou o uso de medicamento para a ansiedade. Conclusão: Metade da amostra apresentou algum perfil

de ansiedade, o que sugere a necessidade de políticas direcionadas para a saúde mental desse segmento populacional.

Palavras-chave: Ansiedade; Trabalho; Ansiolíticos; Universitários.

Abstract: To evaluate the quality of life and the use of anxiolytics in university telemarketing operators. Methods: This is a cross-sectional, descriptive and quantitative study with 50 university telemarketing operators from Montes Claros - MG, who answered the WHOQOL and BAI questionnaires from May to June 2020. Results: 44% showed negative feelings. 26% of university students had a moderate to severe anxiety profile. However, none expressed the use of medication for anxiety. Conclusion: Half of the sample presented some profile of anxiety, which suggests the need for policies aimed at the mental health of this population segment.

Keywords: Anxiety; Labor; Anti-anxiety; University.

Resumen: Evaluar la calidad de vida y el uso de ansiolíticos en operadores universitarios de telemarketing. Métodos: Se trata de un estudio transversal, descriptivo y cuantitativo con 50 operadores universitarios de telemarketing de Montes Claros - MG, quienes respondieron los cuestionarios WHOQOL y BAI de mayo a junio de 2020. Resultados: 44% mostró sentimientos negativos. El 26% de los estudiantes universitarios presenta un perfil de ansiedad de moderado a grave. Sin embargo, ninguno expresó el uso de medicamentos para la ansiedad. Conclusión: La mitad de la muestra presentó algún perfil de ansiedad, lo que sugiere la necesidad de políticas dirigidas a la salud mental de este segmento poblacional.

Palabras clave: Ansiedad; Trabajo; Psicotrópico; Universitários.

1 Introdução

O termo qualidade de vida refere-se a condição de vida e saúde que antecede o conceito de ausência de doença. Envolve questões de bem-estar e procura do equilíbrio entre a capacidade física, mental e psíquica.

BORGES, B.K.A; SANTOS, H.Z.R. FERREIRA, K.D.S; FAGUNDES, L.C, SOARES, W.D. *Qualidade de vida em universitários operadores de telemarketing*. R. Laborativa, v. 10, n. 1, p. 08-23, abr./2021. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>

Essa qualidade está diretamente relacionada com a promoção de saúde, que por sua vez, tem como objetivo reduzir a vulnerabilidade e riscos à saúde relacionados a seus determinantes e condicionantes (ZILLOTTO; OLIVEIRA, 2014).

A esse conceito, acrescentou-se a ideia trabalhista denominada qualidade de vida no trabalho ou QVT, ideia que rapidamente passou a ter notoriedade. Em estudos sobre QVT, é comum encontrar variáveis que elencam a forma como o homem se relaciona com sua ocupação laboral, assim como, o impacto dessas interações na produtividade e ganho organizacional. A QVT tem relação com as características inerentes das tecnologias e ao impacto, seja econômico, motivacional, salário, abonos, ou ainda com fatores ligados à saúde mental, física, à segurança e ao bem-estar daqueles que trabalham. Em suma, QVT pode ser entendida como um bem-estar relacionado ao emprego do indivíduo e a extensão em que sua experiência de trabalho é compensadora, satisfatória, despojada de estresse e outras consequências negativas (ROCHA; ARAÚJO, 2016).

Em se tratando de QVT, algumas atividades ganham atenção, umas por terem presentes metas altas, outras por péssimas condições de trabalho. A atividade do operador de telemarketing recebe atenção perante a QVT por requerer controle do tempo falado, gravação e monitoração das ligações, acompanhamento de um script previamente produzido e memorizado, com condutas e expressões verbais padronizadas. Em regra, fica entre 85% e 90% de sua carga horária diária de trabalho sentado e com atenção total ao monitor do computador, ao mouse e ao fone de ouvido (MELO, 2018).

Um estudo realizado com 206 estudantes de enfermagem no município de Picos-PI confirmou que a maioria dos atendentes de telemarketing pesquisados tinham sintomas de depressão ou estresse, como ansiedade, desânimo e nervosismo, além de dores no pescoço e nos ombros (MOURA; SOUSA; CORTEZ, 2016). Nesse sentido, dependentemente do tempo e da forma como é organizada a Central de Relacionamento, tal meio ambiente laboral levará, inexoravelmente, o operador a esboçar algum tipo de sofrimento ou a desenvolver, rapidamente, algumas doenças devido o estilo e o ritmo de vida impostos pela organização deste tipo de trabalho (SANTOS, 2017).

Ademais, esses operadores de telemarketing, geralmente, são estudantes universitários, aumentando-se, assim, outros aspectos relacionados ao estilo de vida, a exemplo: carga horária extensa em sala de aula e práticas, relação professor-aluno, falta de espaços de acolhimento e lazer, reduzido tempo de sono/repouso, hábito alimentar insatisfatório, ausência de prática regular de atividade física, ansiedade e angústia constante pela cobrança do desempenho acadêmico, dentre outros (MARTINS; FAGUNDES; MOREIRA, 2017).

A ansiedade constitui uma das principais características humanas na sociedade moderna e pode ser caracterizada como estado emocional de desconforto desencadeado por situações potencialmente ameaçadoras. Assim, a ansiedade está ligada à percepção de circunstâncias que denotam a possibilidade de ocorrência de situações negativamente acentuadas. Além disso, pode estar presente em qualquer indivíduo em resposta ao estresse, ou em pacientes psiquiátricos ou em doenças somáticas, acarretando sintomas como: taquicardia, palidez, aumento da perspiração, tensão muscular, tremor, tontura, distúrbios intestinais, entre outros (MENEZES; RODRIGUES; BARROS, 2018).

Neste cenário, alguns indivíduos procuram uma adaptação recorrendo ao uso psicotrópicos, muitas vezes de forma inadequada, o que determina mais um problema importante na sociedade atual. Várias formas de tratamento, tanto psicoterápicas quanto farmacológicas vêm sendo utilizadas nos transtornos de ansiedade (SANTOS, 2017).

Os fármacos mais prescritos no mundo para tratar a ansiedade são os ansiolíticos benzodiazepínicos. Seu uso clínico ocorre em casos de ansiedade relacionada a condições cardiovasculares ou gastrointestinais, transtornos do sono, convulsões, espasmos musculares involuntários, dependência de álcool e outras substâncias (SOUZA; IVO; OLIVEIRA, 2017). O consumo de ansiolíticos tornou-se um problema complexo de saúde pública que atinge grandes proporções. Eles promovem altas taxas de tolerância e dependência, aumento da dose necessária para o mesmo efeito farmacológico e surgimento de sinais e sintomas contrários aos efeitos terapêuticos esperados da droga (FÁVERO; SATO; SANTIAGO, 2017).

Os sintomas mais comuns para os usuários desses fármacos são a sonolência, sedação abusiva, alteração da coordenação motora, distorção e perda transitória de memória. Apesar de que para a maioria dos

BORGES, B.K.A; SANTOS, H.Z.R. FERREIRA, K.D.S; FAGUNDES, L.C, SOARES, W.D. *Qualidade de vida em universitários operadores de telemarketing*. R. Laborativa, v. 10, n. 1, p. 08-23, abr./2021. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>

pacientes esses efeitos indesejáveis sejam leves, devem ser alertados para não se envolverem em tarefas potencialmente perigosas, como dirigir ou operar máquinas. O paciente também deve ser avisado para que evite o consumo de bebidas alcoólicas durante o tratamento ansiolítico, pois os efeitos dos benzodiazepínicos são potencializados com os do álcool (SOUZA; IVO; OLIVEIRA, 2017).

Dentro desse contexto problemático de ser acadêmico e trabalhar em um ambiente estressante, surgiu a proposta do presente trabalho de avaliar a qualidade de vida e o uso de ansiolíticos em universitários operadores de telemarketing.

2 Métodos

Trata-se de um estudo de caráter descritivo, exploratório, de corte transversal e de natureza quantitativa. Os participantes foram alunos universitários que trabalham como operadores de telemarketing, na cidade de Montes Claros, cidade de médio porte do Norte de Minas Gerais, durante o período de maio a junho de 2020. Foram incluídos estudantes de ambos os sexos, de idades variadas, pertencentes a diferentes cursos de graduação.

Para a seleção da amostra, alguns critérios foram pré-estabelecidos como: ser aluno (a) regularmente matriculado (a); aceitar participar da pesquisa por meio de assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido-TCLE; ser operador (a) de telemarketing; ser maior de 18 anos; e estar fora do período de experiência, ou seja, possuir mais de três meses de contrato de trabalho.

Foram excluídos os que não assinarem o TCLE, aqueles que não preencheram completamente o questionário, e os que estiveram afastados de suas atividades por licença médica, licença à maternidade ou férias e que, por isso, estavam inacessíveis no período da pesquisa para responder o questionário.

Como método de coleta de dados, foi realizada uma entrevista com auxílio de dois questionários recomendados e validados: World Health Organization Quality of Life (WHOQOL) e o Beck Anxiety Inventory (BAI).

O instrumento WHOQOL Bref (abreviado) é formado por 26 questões, sendo sete questões do domínio físico, seis questões do domínio psicológico, três questões do domínio social e oito questões do domínio

BORGES, B.K.A; SANTOS, H.Z.R. FERREIRA, K.D.S; FAGUNDES, L.C, SOARES, W.D. *Qualidade de vida em universitários operadores de telemarketing*. R. Laborativa, v. 10, n. 1, p. 08-23, abr./2021. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>

ambiental, no qual resultam em escores que variam de 0 a 100. Além disso, o instrumento possui duas questões que analisam a qualidade de vida geral. Assim, quanto mais próximo de 100, melhor a qualidade de vida. A versão em português do WHOQOL Bref foi desenvolvida no Centro WHOQOL para o Brasil, no Departamento de Psiquiatria e Medicina Legal da Universidade Federal do Rio Grande do Sul em Porto Alegre no estado do Rio Grande do Sul - Brasil. A avaliação é realizada utilizando-se uma sintaxe própria do instrumento, sendo um escore para a qualidade de vida geral (considerando as respostas das duas questões gerais) e outros quatro escores correspondentes aos domínios avaliados (MOURA; SOUSA; CORTEZ, 2016).

Foi realizada uma complementação do questionário WHOQOL, ao se incluir questões de cunho sociodemográfico (sexo, idade, escolaridade) e de características do curso universitário, como: turno, período e graduação escolhida.

O BAI é um questionário de auto relato utilizado para medir a gravidade da ansiedade de um indivíduo. Consiste em 21 questões, cada uma com quatro possíveis respostas, sobre como o indivíduo tem se sentido na última semana, expressas em sintomas comuns de ansiedade (como sudorese e sentimentos de angústia). Possui um resultado máximo de 63 e as categorias são: 0-7: grau mínimo de ansiedade; 8-15: ansiedade leve; 16-25 ansiedade moderada; 26-63: ansiedade grave (MENEZES; RODRIGUES; BARROS, 2018).

Foi utilizado o Statistic Program Social Science – S.P.S.S., versão 22.0, para armazenamento, recodificação e análise estatística do banco de dados. A verificação do banco foi feita durante reentrada dos dados para corrigir dissidências encontradas. As análises descritivas foram traçadas com uso de medidas de tendência central e medidas de variabilidade, assim como o uso de gráficos.

Este trabalho obteve aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Associação Educativa do Brasil (SOEBRAS), CAAE 91329118.7.0000.5141, número do parecer 2.755.645, dentro dos parâmetros contidos na Resolução nº 466 de 2012 da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa do Ministério da Saúde, que estipula normas éticas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Foi assegurado o anonimato e a confidencialidade do participante e das informações que foram utilizadas exclusivamente para fins científicos.

BORGES, B.K.A; SANTOS, H.Z.R. FERREIRA, K.D.S; FAGUNDES, L.C, SOARES, W.D. *Qualidade de vida em universitários operadores de telemarketing*. R. Laborativa, v. 10, n. 1, p. 08-23, abr./2021. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>

3 Resultados

Participaram do estudo 50 universitários de diferentes cursos de várias áreas, com média de idade de 22,38 (\pm 3,25) anos, todos matriculados na IES privada. Do total, 78% (39) eram do sexo feminino e 22% (11) eram do sexo masculino.

Dos 18 cursos, os maiores números de alunos matriculados foram em Farmácia (10%), Pedagogia (8%), Psicologia (8%), Fisioterapia (8%), Geografia (8%) e Engenharia Civil (8%). Quando questionados sobre a parte financeira, 34% (17) qualificaram como "média" a quantidade de dinheiro para satisfazer suas necessidades e 32% (16) declararam ter muito pouco.

Com relação à oportunidade de realizar atividades de lazer, 44% (22) disseram que praticavam muito pouco, enquanto que 38% (19) consideraram média a prática de lazer. Sobre aproveitar a vida 32% (16) declararam que aproveitam bastante, enquanto 38% (19) disseram aproveitar mais ou menos a vida.

Dos entrevistados 44% (22) demonstraram sentir algumas vezes sentimentos negativos tais como mau humor, desespero, ansiedade, depressão e 38% (19) alegaram ter levemente medo que aconteça algo. Além disso, 30% (15) relataram que estão insatisfeitos com o sono.

Na análise dos escores do Inventário de Ansiedade de Beck (Beck Anxiety Inventory - BAI), observa-se que 50% (25) dos universitários possui perfil mínimo de ansiedade, 28% (14) ansiedade leve, 14% (7) perfil moderado e 8% (4) ansiedade grave (Figura 1). Dentro desses resultados, 36% (18) alegaram ser levemente incapazes de relaxar, 28% (14) moderadamente incapazes de relaxar, 38% (19) disseram ter levemente medo que aconteça o pior e 16% (8) relataram ter moderadamente medo de perder o controle.

Inventário de ansiedade de Beck (BAI)

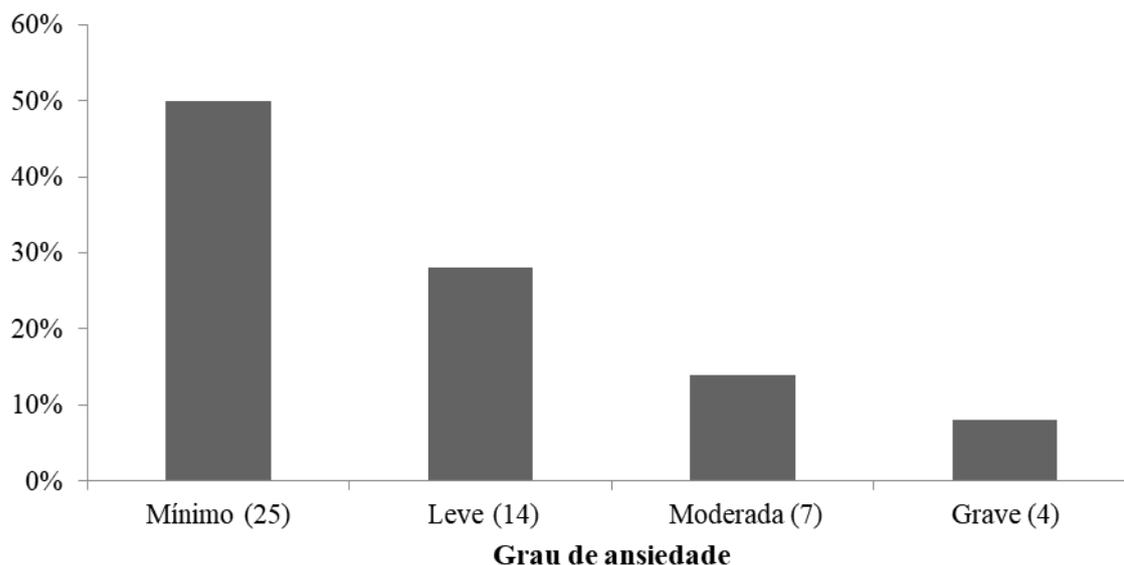


Figura 1. Gráfico dos diferentes tipos de ansiedade obtido através do questionário de ansiedade Beck (BAI).

Dos 50 entrevistados nenhum manifestou o uso de medicamento para a ansiedade e nenhum se automedicava. Destes, 42% (21) disseram estar satisfeitos com a saúde e mais da metade 54% (27) disseram não precisar de nenhum tratamento médico para levar a vida (Figura 2). Entretanto, ao ser questionado sobre o quanto a dor (física) o impedia de fazer algo, 20% (10) alegaram que era bastante e 34% (17) declararam que a dor comprometia mais ou menos o seu desempenho.

Tratamento médico para levar a vida diária

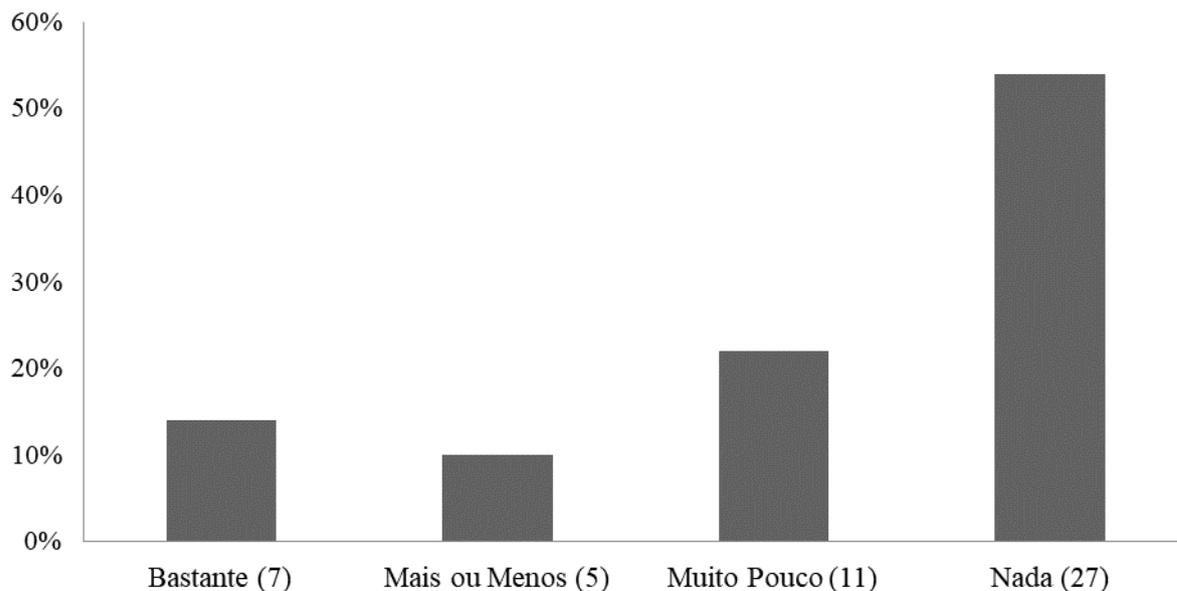


Figura 2. Quando questionados o quanto precisariam de algum tratamento médico para levar uma vida diária.

3 Discussão

A busca por potencialização dos resultados e a realidade organizacional das empresas de telemarketing geram impactos negativos na saúde dos trabalhadores. Existem diversas patologias advindas desta atividade laboral. Dentre as mais recorrentes estão: as dores corporais e disfonia, o que demanda iniciativas preventivas para com esses funcionários. Esses problemas de saúde influenciam negativamente a qualidade de vida dos sujeitos. No cotidiano do trabalho podem surgir sentimentos de desprazer e desconforto que desencadeiam o sofrimento, seja ele psicológico, físico ou ambos, refletindo na qualidade de vida destes trabalhadores (ANDRADE; BARBOSA; MEYER, 2015). O questionário WHOQOL aplicado neste trabalho confirma os impactos na QVT, com a minoria dos entrevistados com respostas positivas nos questionários dos domínios físico, psicológico, social e meio ambiente.

Os resultados encontrados neste trabalho corroboram com outro estudo apresentado na Revista Gaúcha de Enfermagem, no qual confirmou que a maioria dos atendentes de telemarketing pesquisados tinham o domínio Psicológico do questionário WHOQOL mais prejudicados

em relação aos outros domínios da qualidade de vida (MOURA; SOUSA; CORTEZ, 2016).

No caso particular de universitários sendo operadores de telemarketing, experiências novas e ímpares relacionadas às condições precárias de trabalho podem ser ainda mais impactantes, já que, além do estresse causado pelo local de trabalho, o ambiente universitário também contribui em não promover ou, até mesmo, prejudicar a qualidade de vida desses operadores, pois inserção de todo e qualquer estudante na rotina universitária pode gerar sentimentos de angústia, insegurança, medo e ansiedade (PRETO; GARCIA; ARAUJO, 2018). Essa grande necessidade de tempo para remanejar entre o trabalho e vida acadêmica reflete a condição econômica da população estudada, que fica impossibilitada de se dedicar apenas à graduação, sendo 32% dos entrevistados com pequena disponibilidade financeira para suprir as necessidades.

A partir do momento em que ocorre sofrimento e prejuízos frente ao comportamento de fuga e desvio de situações importantes da vida acadêmica, social e profissional do indivíduo, a ansiedade torna-se um problema na QVT. Nesse sentido, a presença e intensidade dos sinais e sintomas podem proporcionar situações negativas quanto às habilidades motoras e intelectuais (DEUS, 2015). Um estudo aponta a prevalência do perfil de ansiedade moderada para universitários, com percentual menor para ansiedade grave (SANTOS, 2018). Assim como este estudo, ao avaliar o resultado do escore do BAI, a metade da população pesquisada apresentou níveis de ansiedade leve e 26% ansiedade moderada a grave.

A ansiedade tem sido estudada e relacionada às situações vivenciadas pelos indivíduos em seu cotidiano e às exigências decorrentes dela, como o processo de ingressar no ensino superior (PERIN; FERREIRA, 2016; DOS SANTOS JÚNIOR; LIMA; TENÓRIO, 2016). Como universitário, o período de ingresso na faculdade, geralmente, é uma fase de grandes transformações, os estudantes são submetidos a uma alta carga de estresse, várias horas de estudo e cobranças pessoais de professores e familiares (TORQUATO; GOULART; VICENTIN, 2015). Um estudo realizado com estudantes de odontologia do quinto ao nono período mostrou que os indivíduos apresentavam ansiedade em níveis leve, moderado e grave, utilizando a escala de ansiedade de Beck (ROVIDA; SUMIDA; SANTOS, 2015). As cobranças feitas durante a faculdade, tensão, cansaço mental, aumento da pressão psicológica, seja por cobranças pessoais ou de

professores, aliadas a longas horas de estudo, que poderá ficar ainda mais comprometida quando o estudante trabalha em um ambiente estressante (DE SOUSA; CURY; OLIVEIRA, 2018).

Muito relacionada aos episódios de ansiedade está a insônia. Uma noite mal dormida pode gerar, além de estados ansiosos, o cansaço, perda da concentração, fadiga, aumento da sensibilidade à dor, nervosismo, ideias irracionais, alucinações, perda de apetite, constipação e maior propensão a acidentes (SONEGO; LEDUR; SILVA, 2017). A qualidade do sono é um dos fatores relacionados à ansiedade dos universitários, um estudo verificou que a irregularidade deste processo, devido aos horários de estudo e as demandas acadêmicas, pareceram influenciar no aumento do processo ansioso (GALVÃO; PINHEIRO; GOMES, 2017). 30% dos estudantes entrevistados neste trabalho relataram insônia, um número expressivo.

Já a prática de atividade física mostrou-se um fator de prevenção para os estados ansiosos, isso porque produz efeitos antidepressivos e ansiolíticos, blindando o organismo de resultados negativos do estresse na saúde física e mental (FREITAS; CARNESECA; PAIVA, 2014). Entretanto, 44% dos participantes deste estudo informaram praticar mínima atividade de lazer e 20% classificaram como “bastante” a dor física presente no dia a dia.

A correlação com os gêneros não foi identificada neste estudo, entretanto, outros estudos apontam que o sexo feminino apresenta uma correlação positiva com a ansiedade, assim como para estado civil, sendo os solteiros mais propensos a perfis ansiosos (MANOEL, 2017).

Uma pesquisa demonstrou que ocorre ao menos um transtorno psicológico entre 14% a 19% de estudantes durante o curso de graduação e que somente um quarto procura ajuda médica e foram encontrados 43,66% de universitários com nível alto de ansiedade e 36,62% com níveis moderados (SOUZA, 2017). Condizente a isso, neste estudo, nenhum dos estudantes com quadro de ansiedade buscaram ajuda médica, mesmo que 26% apresentassem nível moderado e alto de ansiedade e que 14% dos participantes qualificaram com “bastante” a necessidade de acompanhamento médico.

Em relação ao uso de ansiolíticos, nenhum dos universitários operadores de telemarketing entrevistados referiu o uso de qualquer

tratamento, psicoterápico ou farmacológico. No geral, os ansiolíticos mais utilizados são os benzodiazepínicos (BDZ), a primeira escolha de tratamento para os episódios de ansiedade mais comuns, seguidos por fármacos que afetam o sistema serotoninérgico, incluindo os inibidores de seletivo de recaptção de serotonina (SANTOS, 2018).

A automedicação ocorre de forma frequente em universitários da área da saúde. Talvez, estes universitários tenham a ilusão de estarem aptos a se automedicarem, com aparente segurança e livres dos problemas relacionados a medicamentos associados a esta prática (SONEGO; LEDUR; SILVA, 2017). O uso de medicamentos, por vezes irracional, sem indicação e orientação de profissional habilitado não foi relatado pelos estudantes desta pesquisa, apesar de muitos referirem algum quadro de ansiedade.

4 Conclusão

A maioria dos acadêmicos operadores de telemarketing apresentou algum perfil de ansiedade e 26% apresentaram um perfil moderado a grave. Isso sugere a necessidade de políticas voltadas para a saúde mental desse segmento populacional, ajudando na formação saudável de profissionais no meio acadêmico e melhorando a qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Não foi comprovada relação entre a automedicação com ansiolíticos e a rotina estressante e perfil ansioso de universitários operadores de telemarketing.

Este estudo apresenta limites quanto ao número amostral da população estudada, entretanto seus dados apontam para uma problemática importante a ser abordada em várias regiões do país. Espera-se que a partir deste, outros estudos possam ser desenvolvidos em caráter mais abrangente.

Referências

ANDRADE, R. D. et al. Qualidade de vida de operadores de telemarketing: Uma análise com o Whoqol-Bref. **Cienc. Trab.**, v. 17, n. 54, p. 177-181, 2015. Disponível em: <

BORGES, B.K.A; SANTOS, H.Z.R.FERREIRA, K.D.S; FAGUNDES, L.C, SOARES, W.D. *Qualidade de vida em universitários operadores de telemarketing*. R. Laborativa, v. 10, n. 1, p. 08-23, abr./2021. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-24492015000300004&lng=pt&nrm=iso>.

DE SOUSA, C. G.; CURY, N. S.; OLIVEIRA, N. F. et al. Nivel de estresse em universitários-trabalhadores dos últimos períodos de uma instituição privada de Uberlândia-MG. **e-RAC**, v. 7, n. 1, p. 1-25, 2018. Disponível em: < <http://www.computacao.unitri.edu.br/erac/index.php/erac/article/view/962>>.

DEUS, A. S. D. Sintomas depressivos e ansiosos em pacientes portadores de diabetes mellitus tipo 2: estudo de prevalência no ambulatório de um hospital universitário de Salvador. [Trabalho de Conclusão de Curso]. Universidade Federal da Bahia, 2015.

DOS SANTOS JÚNIOR, J. A.; LIMA, D. V. B.; TENÓRIO, S. B. et al. Relação entre traços de personalidade e ansiedade em estudantes universitários. **Interfaces Científicas-Saúde e Ambiente**, v. 4, n. 3, p. 51-62, 2016. Disponível em: < https://periodicos.set.edu.br/saude/article/view/2835/pdf_22>.

FÁVERO, V. R.; SATO, M. O.; SANTIAGO, R. M. Uso de ansiolíticos: abuso ou necessidade? **Visão acadêmica**, v. 18, n. 4, p. 98-106, 2017. Disponível em: < <https://revistas.ufpr.br/academica/article/view/57820>>.

FREITAS, A. R.; CARNESECA, E. C.; PAIVA, C. E. et al. Impacto de um programa de atividade física sobre a ansiedade, depressão, estresse ocupacional e síndrome de Burnout dos profissionais de enfermagem no trabalho. **Rev. Latino-Am. Enferm.**, v. 22, n. 2, p. 332-336, 2014. Disponível em: < <http://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/85070>>.

GALVÃO, A.; PINHEIRO, M.; GOMES, M. J. Ansiedade, stress e depressão relacionados com perturbações do sono-vigília e consumo de álcool. **Rev. Port. Enferm. Saúde Mental**, n. esp5, p. 8-12, 2017. Disponível em: < http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1647-21602017000200002&lng=pt&nrm=iso>.

MANOEL, C. L. L. Ansiedade competitiva entre sexos: uma análise de suas dimensões e seus antecedentes. **Rev. Paul. Educ. Fís.**, v. 8, n. 2, p. 36-53, 2017. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rpef/article/view/138433>>.

MARTINS, M. V.; FAGUNDES, H. M. S.; MOREIRA, M. B. N. Qualidade de vida no trabalho: a realidade dos operadores de um Call Center em Aracaju, Brasil. **Entrepreneurship**, v. 1, n.1, 2017. Disponível em: <<http://sustenere.co/index.php/entrepreneurship/article/view/SPC2595-4318.2017.001.0004>>.

MELO, I. P. **e-Learning na capacitação de teleatendentes**. [Dissertação]. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas (FCSH): Universidade Nova Lisboa, Portugal, 2018.

MENEZES, F. M. F.; RODRIGUES, V. L. R.; BARROS, L. M. et al. Mensuração dos níveis de ansiedade traço e estado em estudantes do curso de enfermagem. **Periódicos Grupo Tiradentes**, v. 6, n. 3, p. 93-100, 2018. Disponível em: <<https://periodicos.set.edu.br/humanas/article/view/4001>>.

MOURA, I. H.; SOUSA, N. R.; CORTEZ, R. M. A. et al. Qualidade de vida de estudantes de graduação em enfermagem. **Rev. Gaúcha Enferm.**, v. 37, n. 2, p. 1-7, 2016. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/55291>>.

PERIN, G.; FERREIRA, V. R. T. Sintomas Depressivos, Sintomas Ansiosos, Dismorfismo Corporal e Esquemas Cognitivos Disfuncionais em Universitários. **Rev. Psicol. IMED**, v. 8, n. 1, p. 30-37, 2016. Disponível em: <<https://seer.imed.edu.br/index.php/revistapsico/article/view/1523>>.

PRETO, V. A.; GARCIA, V. P.; ARAUJO, L. G. Percepção de estresse nos acadêmicos de enfermagem. **Rev. Enferm. UFPE**, v. 12, n. 3, p. 708-715, 2018. Disponível em: <<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-967145>>.

BORGES, B. K. A.; SANTOS, H. Z. R.; FERREIRA, K. D. S.; FAGUNDES, L. C.; SOARES, W. D. *Qualidade de vida em universitários operadores de telemarketing*. R. Laborativa, v. 10, n. 1, p. 08-23, abr./2021. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>

ROCHA, J. C.; ARAÚJO, G. F. Percepção do estresse em operadoras de telemarketing. **Rev. M. Psicol.**, v. 10, n. 32, p. 18-27, 2016. Disponível em: < <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/570>>.

ROVIDA, T. A. S.; SUMIDA, D. H.; SANTOS, A. S. et al. Estresse e o estilo de vida dos acadêmicos ingressantes em um curso de graduação em Odontologia. **Rev. ABENO**, v. 15, n. 3, p. 26-34, 2015. Disponível em: < <https://revabeno.emnuvens.com.br/revabeno/article/view/193>.

SANTOS, A. S. **Telemarketing, assédio moral e judicialização: estudo sobre as condições de trabalho e desafios enfrentados na obtenção dos direitos trabalhistas**. [Trabalho de Conclusão de Curso]. Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2017.

SANTOS, R. M. D. **Perfil de ansiedade em estudantes universitários de cursos da área da saúde**. [Dissertação]. Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2018.

SONEGO, M. L.; LEDUR, B.; SILVA, D. et al. Avaliação da probabilidade do diagnóstico de transtornos de ansiedade e depressão entre estudantes de medicina da UFRGS. **Clinical and biomedical research**, v. 37, n. supl., p. 382, 2017. Disponível em: < <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/179361>>.

SOUZA, R. V. F. D. Nível de ansiedade em acadêmicos do curso de enfermagem de um centro universitário localizado em uma capital da região Norte. [Trabalho de Conclusão de Curso]. Centro Universitário São Lucas, Porto Velho, 2017.

SOUZA, T. B. O.; IVO, E. B.; OLIVEIRA, M. M. et al. Depressão e ansiedade na vida acadêmica. **Unicatólica**, v. 4, n. 2, p. 23-30, 2018. Disponível em: < <http://publicacoesacademicas.unicatolicaquixada.edu.br/index.php/mostracientificafarmacia/article/view/2970/2532>>.

TORQUATO, J. A.; GOULART, A. G.; VICENTIN, P. et al. Avaliação do estresse em estudantes universitários. **InterSciencePlace**, v. 1, n.14, p.

BORGES, B. K. A.; SANTOS, H. Z. R.; FERREIRA, K. D. S.; FAGUNDES, L. C.; SOARES, W. D. *Qualidade de vida em universitários operadores de telemarketing*. R. Laborativa, v. 10, n. 1, p. 08-23, abr./2021. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>

140-154, 2015. Disponível em: <
<http://www.interscienceplace.org/isp/index.php/isp/article/view/142>>.
ZILIOOTTO, D. M.; OLIVEIRA, B. O. A organização do trabalho em call
centers: implicações na saúde mental dos operadores. **Rev. Psicol.
Organ. Trab.**, v. 14, n. 2, p. 169-179, 2014. Disponível em: <
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v14n2/v14n2a04.pdf>>.

Artigo apresentado em: 25/10/2020
Versão final apresentada em: 03/03/2021
Aprovado em: 17/03/2021