

# STRESS OCUPACIONAL ENTRE OS ATENDENTES DE TELEMARKETING DE UM CONTACT CENTER EM MOSSORÓ-RN

**Antonio Edson Oliveira Honorato (UFERSA)**

antonio.oliveira@ufersa.edu.br

**Agostinha Mafalda Barra de Oliveira (UFERSA)**

agostinhamafalda@ufersa.edu.br



*O stress, considerado o “mal do século”, tem sido o foco de muitos pesquisadores, devido seu crescimento decorrente do trabalho. Neste caso, fala-se em stress ocupacional. Cada vez um número maior de pessoas é acometido pela doença provocada no ambiente de trabalho, dentre as mais variadas profissões, chama atenção o crescimento de casos frequentes de stress ocupacional no profissional de telemarketing. Tendo esta realidade como linha de pesquisa, este estudo objetiva analisar o nível de stress sentido pelos atendentes de um contact center, localizado na cidade de Mossoró-RN. Para tanto foi utilizado como metodologia o estudo de caso e para a coleta de dados o questionário, sendo aplicada a Perceived Stress Scale (PSS), para medir o nível de stress no indivíduo. Por meio da pesquisa pôde-se constatar que a maioria dos atendentes de telemarketing pesquisados sofre do stress ocupacional, isto evidencia que o trabalho em contact centers ainda é formado por fontes estressoras que acabam por provocar doenças ocupacionais no indivíduo. Devido a estas fontes de stress presentes na profissão, os atendentes se sentem como se não tivessem o controle da situação e tendem a ter baixa confiança para o desenvolvimento de um bom trabalho. Conclui-se então que, o stress ocupacional está, de fato, presente na vida do profissional de telemarketing, e que por isso, as organizações devem desenvolver meios que promovam a saúde e bem estar do indivíduo no seu local de trabalho.*

*Palavras-chave: Stress ocupacional. Atendente de telemarketing. Contact Center.*

## 1. Introdução

A história da humanidade está caracterizada pelas constantes mudanças provenientes dos fatores tecnológicos, econômicos, ambientais e socioculturais. A adaptação a todas essas mudanças pode ser um processo difícil e lento a ser encarado pela sociedade. Embora atinjam diretamente o comportamento das pessoas, não há método algum que possa ser seguido a fim de eliminar o impacto causado por todos esses fatores.

Prova disso, é o crescimento dos casos de doenças psicológicas, geralmente, causadas pela forte pressão desses fatores de mudanças. As transformações cada vez mais aceleradas colocam as pessoas em situações extremamente estressantes e exaustivas. E conseguir manter o equilíbrio entre corpo e mente é agora tarefa de muitos e habilidade de poucos.

Considerado o “mal do século”, o *stress* é um fator potencial para o aumento de problemas de saúde nas pessoas. Segundo Lipp (2000), o *stress* é uma tensão que leva a uma quebra no equilíbrio interno do organismo. É, justamente, por causa dessa quebra que às vezes o coração do indivíduo bate mais rápido em momentos de perigo ou de medo. De acordo com a autora, os órgãos do corpo humano estão programados para funcionar em harmonia, mas quando ocorre uma situação estressante essa harmonia se quebra e os órgãos passam a trabalhar em descompasso.

Um dos agravantes que podem levar o *stress* a problemas mais sérios é o ambiente de trabalho e/ou o trabalho em excesso. Neste caso, trata-se o *stress* como uma doença ocupacional, ou seja, provocada pelo trabalho. Ferrari (2013) relaciona a falta de recursos materiais, exigência física elevada para o desempenho da função, ambientes de trabalho com problemas de relacionamento interpessoal, ou que não garantam o bem estar do funcionário, como sendo alguns dos fatores que podem desencadear o *stress* ocupacional.

O ambiente organizacional com um ritmo a cada dia mais frenético e competitivo pode causar forte impacto ao bem estar dos funcionários, que precisam se preocupar em lidar com várias atribuições e rapidez na realização de suas tarefas. A pressão imposta pela empresa para o aumento da produtividade pode ser o fator desencadeador de *stress* no indivíduo. Sendo assim, são várias as profissões que sofrem com a pressão para a obtenção de metas e objetivos organizacionais, a fim de trazer maiores lucros e melhores resultados.

Entre essas profissões está o atendente de telemarketing. O serviço prestado pelo atendente de telemarketing é bastante complexo e dinâmico que demanda paciência, concentração e

agilidade. Ter que lidar com diferentes tipos de clientes, alcançar metas e resultados e prestar um serviço de qualidade, são tarefas que o profissional de telemarketing tem que desenvolver diariamente. Porém, nem sempre esse serviço consegue ser desenvolvido de modo que não afete o comportamento do atendente. Afinal, lidar com reclamações, trabalhar sentando durante várias horas e ainda ser paciente pode não ser um serviço tão fácil quanto se imagina.

Diante desse cenário, no segmento dos *contact centers* (centros de contato) as queixas de *stress* e descontentamento com a atividade tornaram-se comuns entre os atendentes de telemarketing. Esses problemas, sentidos pelos atendentes, podem levar a uma diminuição na qualidade do serviço prestado (PASSOS; FREITAS, 2012), passando a ser mais um desafio para os gestores de produção que terão que lidar com a situação. Nesta perspectiva, surge então, o objetivo deste trabalho de pesquisa: **Avaliar o nível de *stress* ocupacional sentido pelos atendentes de telemarketing de um *Contact Center*, localizado em Mossoró-RN.**

## 2. *Stress* ocupacional

De acordo com Robbins (2005), o *stress* sentido pelos funcionários no ambiente de trabalho vem se tornando um problema cada vez maior nas organizações. Os problemas encontrados são dos mais variados desde pressão por resultados até as demissões em massa, que deixam os funcionários apreensivos pelo receio de perder o emprego. Esse *stress*, sentido pelo indivíduo dentro do ambiente de trabalho, é chamado de *stress* ocupacional.

Segundo uma publicação feita pela *New York State Public Employees Federation* (2006), o *stress* ocupacional é um dos maiores riscos para muitos trabalhadores. Alguns dos muitos casos de condições de trabalho estressantes incluem carga de trabalho excessiva, demissões, horas extras, ambiente de trabalho hostil e trabalho por turnos. Devido a essas condições de trabalho, as pessoas passaram a acumular maiores cargas de *stress*, ocasionando vários problemas de saúde. Em âmbito nacional e internacional, o *stress* ocupacional já está se tornando questão de saúde pública como mostra uma publicação de Veja (2011, s.n.).

O *stress* no ambiente de trabalho tem feito com que cada vez mais profissionais recorram à ajuda médica - e essa já vem se tornando uma questão de saúde pública. É o que mostra um estudo de economistas da Universidade de Concordia, no Canadá, publicado no periódico *BMC Public Health*. Segundo dados do estudo, 26% das pessoas que trabalham em ambientes altamente estressantes já passou por consultas por problemas fisiológicos, mentais ou emocionais.

Devido ao crescimento da valoração do trabalho para a sociedade, é comum que as questões profissionais sejam para muitos a prioridade máxima em suas vidas. Por isso, não é surpresa que o *stress* no ambiente de trabalho tenha se tornado um problema cada vez maior (SZYMANSKI, 2000). Muitas pessoas não conseguem mais separar o pessoal do profissional, e por isso acabam levando os problemas da organização para casa e vice-versa.

De acordo com Leka, Griffiths e Cox (2004), trabalhadores estressados são mais predispostos a serem menos saudáveis, desmotivados, menos produtivos e menos seguros no trabalho. Da mesma forma, as empresas, com um alto índice de trabalhadores estressados, apresentam menos chances de serem bem sucedidas em um mercado competitivo. Sendo assim, o *stress* no trabalho pode ser um grande problema não só para o profissional, mas também para a própria empresa.

Contudo, o *stress* não pode ser considerado culpa, exclusivamente, da organização e do ambiente de trabalho, já que ele pode advir de pressões sentidas não só no trabalho, mas também na vida pessoal. Assim, a organização não poderá proteger o funcionário dos problemas pessoais, mas poderá evitar que ele tenha problemas de *stress* no ambiente de trabalho. “Em muitos países, a legislação obriga os empregadores a cuidarem da saúde e segurança de seus trabalhadores. Essa obrigação é normalmente interpretada de forma a incluir o gerenciamento do risco de *stress*-relacionado, *stress* no trabalho e mental, bem como consequências na saúde física” (LEKA; GRIFFITHS; COX, 2004, p. 2-3, tradução nossa).

No entanto, o que se pode observar atualmente é que devido à dinamicidade da economia e do aumento da competitividade no mercado, as organizações têm a necessidade de mudarem. “Por exemplo, a força de trabalho está constantemente sofrendo reduções, pequenas organizações estão se fundindo ou sendo incorporadas pelas organizações maiores e mais competitivas, e a mudança é a única constante” (KENDALL et al., 2000, p. 2, tradução nossa).

Assim, na contramão do que deveria acontecer; ao invés das organizações oferecerem um ambiente de trabalho mais saudável, devido à competitividade, os funcionários estão cada vez mais estressados, por causa da instabilidade e incertezas do mercado. Por esse motivo, o *stress* está muito mais presente na rotina de trabalho do funcionário moderno.

Para Zanelli (2010, p. 35), o que pode ser visto para muitos gerentes como produtividade, pode não ser visto da mesma forma pelo trabalhador. Para o funcionário, o trabalho cobrado

pelo superior poderá ser entendido como excesso de demandas ou pressões para o alcance de resultados. “A busca do equilíbrio entre as necessidades, expectativas e recursos que o trabalhador possui e as necessidades, expectativas e demandas da organização tem sido um desafio para a humanidade”. O desequilíbrio entre os interesses dos funcionários e das organizações pode resultar então, no desgaste físico e emocional e ocasionar o *stress* ocupacional.

Conforme Bressert (2006), em pesquisas recentes o *stress* tem sido estudado sendo relacionado com outros problemas de saúde, como doença de coração, pressão sanguínea e depressão. Isto acontece devido ao fato do *stress* está ligado com a supressão do sistema imunológico, aumentando as chances do indivíduo adoecer ou agravar ainda mais uma doença já estabelecida no corpo. O nível de *stress* sentido no trabalho pode então, diminuir as defesas do organismo do trabalhador contra doenças e aumentar os problemas de saúde sentidos por ele.

O pior é que segundo Robbins (2005, p. 440) são muitos os fatores dentro de uma empresa que podem gerar *stress* ocupacional. “Alguns exemplos são as pressões para evitar erros ou cumprir prazos, a excessiva carga de tarefas, um chefe exigente, e colegas desagradáveis”. O que o autor mostra com isso é que o indivíduo está cercado por fontes estressoras no ambiente corporativo, sendo dessa forma, quase impossível evitá-las.

No mesmo sentido, Zanelli (2010, p. 39) constata que o excesso de trabalho e o aumento no número de horas trabalhadas constituem fatores decisivos para a compreensão dos níveis de *stress* e bem-estar dos trabalhadores. “Passar muitas horas trabalhando, tem não só uma interferência direta na vida dos trabalhadores, como também a sua interferência surge de forma mediada, por meio da influência na capacidade de conciliação entre a vida profissional e familiar”.

### 3. Metodologia

Quanto à abordagem metodológica, esta pesquisa se caracteriza como quantitativa e para a obtenção dos dados foi feito uso do levantamento (*survey*) e do estudo de caso.

O levantamento (*survey*) tem como principal característica, apontada por Gil (2008, p. 55), a interrogação direta das pessoas cujo fenômeno se deseja conhecer. Mascarenhas (2012)

também afirma que, com base no levantamento (*survey*) consegue-se entender melhor a realidade da população que está sendo investigada.

Já o estudo de caso, conforme Cervo, Bervian e Silva (2006) e Prodanov e Freitas (2013), consiste na coleta e análise de informações sobre um indivíduo, família, grupo ou comunidade específica, com finalidade de estudar os variados aspectos da vida, de acordo com o tema da pesquisa. Para Mascarenhas (2012) a ideia do estudo de caso é refletir sobre os dados conseguidos por meio da pesquisa e com base nesses dados descrever com profundidade o objeto de estudo. O estudo de caso ocorreu com 188 atendentes de telemarketing de uma empresa de *contact center* na cidade de Mossoró-RN.

A técnica de coleta de dados utilizada foi o questionário. O questionário pode ser definido como uma técnica de investigação composta por um conjunto de perguntas que são submetidas a pessoas, a fim de obter informações sobre conhecimentos, experiências, comportamentos, interesses, entre outras (GIL, 2008).

Foi utilizada como instrumento para a obtenção de dados deste estudo, a *Perceived Stress Scale* (PSS – Escala de *Stress* Percebido), já validada ( $\alpha = 0,78$ ). O instrumento segue a metodologia da Escala de Likert. A PSS é uma escala econômica e pode ser aplicada facilmente em apenas alguns minutos. “As questões na PSS são sobre sentimentos e pensamentos sentidos durante o último mês. Em cada caso, os respondentes são questionados sobre com que frequência eles se sentiram de determinada maneira” (COHEN; WILLIAMSON, 1998, p. 34, tradução nossa). De acordo com Chakraborti et al. (2013), essa escala de *stress* é o instrumento psicológico mais utilizado para mensurar a percepção do *stress* no indivíduo. O índice de confiabilidade da PSS na presente pesquisa foi de 0,85.

#### 4. Apresentação e análise dos resultados

Para mensurar o nível de *stress* sentido pelos atendentes foi utilizada a PSS10. Diante das 10 perguntas presentes na escala, os respondentes poderiam escolher entre cinco alternativas (nunca, quase nunca, às vezes, quase sempre e sempre). Neste tópico será feita a caracterização da amostra e considerações sobre os resultados conseguidos pela escala de *stress*.

Dos 188 atendentes que participaram da pesquisa, a grande maioria (72,3%) é do sexo feminino. Do total de respondentes a idade média foi de 23,13 anos (DP=4,85; min: 18; máx:

42), sendo que mais da metade (54,79%) tem entre 18 e 21 anos, os que possuem entre 22 e 25 anos representam 17,02%, em seguida os profissionais com idades entre 26 e 29 anos são 18,09% e os demais (10,1%) têm idades acima dos 30 anos. Dos 188 atendentes, 25,53% estão no serviço pelo período de 1 a 3 meses, 6,38% estão trabalhando na empresa de 4 a 6 meses, enquanto 21,28% estão de 7 a 9 meses e 46,81% trabalham no *Contact Center* há mais de 10 meses.

Ao serem questionados sobre a frequência com que se sentiram chateados por algo que aconteceu de forma não esperada no trabalho, quase a metade dos respondentes (48%) disse que sempre ou quase sempre no último mês se sentiu assim. Isso demonstra que a rotina de trabalho dos atendentes pesquisados é formada por atividades ou situações que ocorrem de forma inesperada e estas situações acabam por deixá-los aborrecidos.

Quando perguntados sobre a frequência com que se sentiram incapazes de controlar coisas importantes no trabalho, a maior parte dos atendentes respondeu que nunca ou quase nunca se sentiu assim no último mês. Contudo o resultado demonstra que os respondentes ficaram bem divididos, sendo que apenas 17% responderam “Nunca”, o que quer dizer que a grande maioria sentiu tal incapacidade de controle pelo menos uma vez durante o último mês.

A terceira questão da escala que pergunta sobre a frequência que o indivíduo sentiu-se nervoso e estressado no trabalho, mostra com clareza a percepção do *stress* sentido pelos atendentes. Dos 188 respondentes, a grande maioria (62%) respondeu que no último mês se sentiu sempre ou quase sempre estressado por causa do trabalho. Este resultado é bastante significativo, pois demonstra que de fato a maior parte dos atendentes pesquisados se sente estressada por causa do trabalho.

Questionados sobre a confiança que sentiram em resolver problemas pessoais, 34% dos atendentes respondeu que “Quase sempre” se sentiu confiante para resolver estes problemas no último mês e 24% responderam “Sempre”. Assim, observa-se que mais da metade dos atendentes (58%) se sentiu confiante para resolver seus problemas pessoais no último mês.

Do total de respondentes, a maioria respondeu que nunca ou quase nunca as coisas aconteceram do jeito que eles queriam no último mês. Por este resultado pode-se constatar que a maioria dos atendentes considera que, de maneira geral, as coisas não aconteceram do jeito que eles esperavam. Essa questão pode ser associada com a primeira, a qual o resultado mostrou que há com frequência situações inesperadas no trabalho dos atendentes, ou seja,



possivelmente, as coisas não acontecem do jeito que esperam, devido a frequência com que coisas inesperadas acontecem no trabalho.

Cerca de 30% dos atendentes responderam que “Quase sempre” sentiram que não conseguiriam dar conta de tudo que tinham para fazer e 13% disseram que “Sempre” teve esse sentimento no último mês. Percebe-se então, que grande parte dos atendentes (43%) achou que não conseguiria resolver tudo que tinha para fazer no último mês e somado aos indivíduos que responderam “Às vezes” este número vai para 65%. Assim, este resultado pode retratar o excesso de atribuições sobre os funcionários, o que é um forte agente estressor no indivíduo.

A sétima questão é sobre a frequência com que o atendente foi capaz de controlar seus aborrecimentos no trabalho. Para esta pergunta a maioria dos atendentes (29%) respondeu que no último mês quase sempre conseguiu controlar seus aborrecimentos no trabalho e 18% disseram que sempre conseguiram. Então, a maioria dos atendentes (47%) têm sido capaz de controlar seus aborrecimentos no trabalho.

Sobre a capacidade que os respondentes sentiram que tinham tudo sob controle no último mês, o resultado ficou bastante dividido entre o quase sempre, às vezes e quase nunca, porém, a maior parte não sentiu que tinha o controle da situação.

Ao serem questionados sobre a frequência com que se sentiram irritados no último mês por causa de coisas que estavam fora do seu controle, a grande maioria dos atendentes (56%) respondeu que sempre ou quase sempre teve esse sentimento. Esse resultado representa que mais da metade dos atendentes pesquisados não se sentiram confortáveis com as coisas que estavam fora do seu controle no último mês.

A última questão da PSS pergunta sobre a frequência com que o indivíduo sentiu que os problemas estavam se acumulando tanto que não conseguiria resolvê-los. Para esta questão quase a metade dos atendentes (48%) respondeu que sentiu dificuldade de controlar seus problemas, que acabaram ficando cada vez mais acumulados.

Na avaliação do nível de *stress* total sentido pelos atendentes, levando em consideração a interpretação da PSS, dos 188 atendentes 19,68% estão com baixo nível de *stress*, 53,19% se encontram com *stress* moderado e 27,13% estão com alto nível de *stress*. Esses dados indicam que uma grande parcela dos atendentes que trabalham no *Contact Center* pesquisado, sofre de *stress* ocupacional, mesmo que em nível médio.



Interessante observar também que, ao fazer uma comparação entre o nível de *stress* do sexo masculino com o nível de *stress* do sexo feminino, pode-se perceber que os homens têm um nível mais baixo de *stress* (30,77%) do que as mulheres, que em contrapartida possuem níveis mais altos de *stress* moderado (55,88%) e alto (28,68%).

A Tabela 1 mostra os percentuais de respostas para cada questão da PSS. Os percentuais estão indicados por cores, variando do verde escuro que indica baixo nível de *stress* até o vermelho que representa *stress* elevado.

Tabela 1 - Resultado das respostas para a escala de *stress* (PSS)

Questão	Nunca	Quase nunca	Às vezes	Quase Sempre	Sempre
1. No último mês, com que frequência você tem se sentido chateado por causa de alguma coisa que aconteceu de forma inesperada no trabalho?	6%	13%	33%	23%	25%
2. No último mês, com que frequência você se sentiu incapaz de controlar coisas importantes do seu trabalho?	17%	22%	29%	21%	11%
3. No último mês, com que frequência você se sentiu nervoso e “estressado” por causa do trabalho?	8%	8%	22%	29%	33%
4. No último mês, com que frequência você se sentiu confiante em resolver seus problemas pessoais?	6%	12%	24%	34%	24%
5. No último mês, com que frequência você sentiu que as coisas aconteceram do jeito que você queria?	14%	24%	34%	19%	9%
6. No último mês, com que frequência você achou que não conseguiria dar conta de tudo que tinha para fazer?	10%	25%	22%	30%	13%
7. No último mês, com que frequência você tem sido capaz de controlar seus aborrecimentos no trabalho?	13%	17%	23%	29%	18%
8. No último mês, com que frequência você sentiu que tinha tudo sob seu controle?	14%	22%	30%	24%	10%
9. No último mês, com que frequência você se sentiu irritado por causa de coisas que estavam fora do seu controle?	9%	12%	23%	29%	27%
10. No último mês, com que frequência você sentiu que os problemas estavam se acumulando tanto que você não conseguia resolvê-los?	15%	21%	16%	26%	22%

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

## 5. Considerações finais

A partir da pesquisa bibliográfica, constatou-se que o *stress* ocupacional é um problema que tem crescido muito nos últimos anos dentro das organizações, sejam elas públicas ou privadas. O *stress* ocupacional tende a deixar o trabalhador mais vulnerável a outras doenças psicológicas como a depressão, e por isso alguns pesquisadores têm o considerado como problema de saúde pública, devido a sua ocorrência frequente. Sobretudo, o levantamento

bibliográfico mostrou também que os funcionários de *call center* fazem parte de um dos setores que mais sofrem com o *stress*. Isto ocorre devido aos vários problemas que estão presentes nas empresas do setor, entre estes se pode incluir: más condições de trabalho, baixo prestígio da profissão, baixa remuneração e a desvalorização humana.

Observou-se por meio da pesquisa que, os atendentes do sexo feminino tendem a apresentar níveis mais altos de *stress* ocupacional. Os dados mais expressivos, de acordo com análise do questionário, mostram que quase metade dos atendentes sentiu-se chateada por situações que aconteceram de forma inesperada no trabalho. Mais da metade afirmou que se sentiu estressada por causa do trabalho no último mês de serviço. Os resultados mostram também que grande parte sentiu-se irritada por coisas que acontecem no trabalho e que estão fora do seu controle. Por fim, quase metade disse que no último mês os problemas se acumularam tanto que eles sentiram que não conseguiriam resolvê-los.

Assim, estes resultados provam que o *stress* ainda está bastante presente nas empresas de telemarketing. Devido às fontes estressoras presentes na profissão de atendente, o que poderá ocorrer é a insatisfação na profissão e diminuição da procura por este posto de trabalho. Algumas pesquisas já apresentam resultados de que os *contact centers* estão sendo vistos como empresas de passagem, em que os funcionários entram não porque querem, mas porque precisam, e tendem abandoná-las assim que outra oportunidade de trabalho apareça. Estes problemas geram então, mais um desafio para os gestores de produção, que terão de encontrar formas para aumentar a produtividade da empresa sem, contudo, prejudicar a saúde do funcionário.

Este estudo teve como limitações a impossibilidade de se obter um número maior de participantes, já que não houve o consentimento da empresa de *contact center* para que a pesquisa pudesse ser realizada em suas dependências. Assim, não foi possível também utilizar métodos qualitativos, como a observação *in loco* e a entrevista, que poderiam trazer resultados mais aprofundados, sobretudo, em relação às condições de trabalho e opinião dos funcionários.

Sugere-se que para trabalhos futuros sejam vistos outros fatores como a satisfação no trabalho e a cultura organizacional, analisando se o *stress* pode estar relacionado com estas variáveis. A pesquisa também poderia ser realizada com mais de uma empresa para fazer uma comparação entre os níveis de *stress* e relacionar os resultados com o ambiente de trabalho. Por fim, sugere-se que a pesquisa seja aplicada em outras funções da empresa como os supervisores ou

coordenadores de operações, a fim de comparar os resultados e verificar qual dos cargos possuem maiores níveis de *stress* ou se os resultados são similares.

## REFERÊNCIAS

BRESSERT, S. **The impact of stress**. 2006. Disponível em: <<http://psychcentral.com/lib/the-impact-of-stress/000104>>. Acesso em: 24 out. 2014.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHAKRABORTI, A. et al. Assessing Perceived Stress in Medical Personnel: In Search of an Appropriate Scale for the Bengali Population. **Indian Journal of Psychological Medicine**, v. 35, n.1, p. 29-33, 2013.

COHEN, S.; WILLIAMSON, G. M. Perceived stress in a probability sample of the United States. In: S. Spacapan and S. Oskamp (Ed.), **The Social Psychology of Health**. Newbury Park: Sage, p. 31-67, 1988.

FERRARI, J. S. **Estresse ocupacional**. 2013. Disponível em: <<http://www.brasilecola.com/psicologia/stress-ocupacional.htm>>. Acesso em: 15 set. 2014.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 197 p.

KENDALL, E. et al. **Occupational stress: factors that contribute to its occurrence and effective management**. Western Australia: WorkCover Western Australia, 2000.

LEKA, S.; GRIFFITHS, A.; COX, T. **Work organization and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives**. Geneva: World Health Organization, 2004.

LIPP, M. E. N. (Org.). **O stress está dentro de você**. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2000.

NEW YORK STATE PUBLIC EMPLOYEES FEDERATION. **Occupational stress factsheet**. 2006. Disponível em: <<http://uwf.edu/skass/documents/occupationalstressfactsheet.pdf>>. Acesso em: 24 out. 2014.

MASCARENHAS, S. A. (Org.). **Metodologia científica**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

PASSOS, C. B. dos; FREITAS, I. de O. **O estresse dos operadores de telemarketing**. 2012. Disponível em: <<http://claudioraza.com.br/o-estresse-dos-operadores-de-telemarketing-claudia-batista-dos-passos-e-ingrid-de-oliveira-freitas.html>>. Acesso em: 16 set. 2014.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico** [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SZYMANSKI, E. M. Career development of people with disabilities: some new and not-so-new challenges. **Australian Journal of Career Development**, v. 12, n. 1, 2003.

VEJA. Stress no trabalho é risco crescente para a saúde pública. **Revista Veja**. 26 ago. 2011. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/noticia/saude/pesquisa-stress-no-trabalho-e-risco-crescente-para-a-saude-publica>>. Acesso em: 24 out. 2014.

ZANELLI, J. C. (Org.). **Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseada em evidências**. Porto Alegre: Artmed, 2010.