

# **CENTRO PAULA SOUZA**

---

**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE AMERICANA**  
**Curso Superior de Tecnologia em Gestão Empresarial**

**MISBEL AUXILIADORA ANTUNES ZANETTI**

## **ESTUDO DO ESTRESSE OCUPACIONAL NA AREA DE TELEMARKETING**

**Americana/SP**  
**2015**

# CENTRO PAULA SOUZA

---

**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE AMERICANA**  
**Curso Superior de Tecnologia em Gestão Empresarial**

**MISBEL AUXILIADORA ANTUNES ZANETTI**

## **ESTUDO DO ESTRESSE OCUPACIONAL NA AREA DE TELEMARKETING**

Trabalho de graduação apresentado como exigência parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Empresarial pelo CEETEPS/Faculdade de Tecnologia – FATEC/ Americana sob a orientação da Prof<sup>a</sup> Dra. Acácia Ventura.

Área temática: Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho.

**Americana/SP**  
**2015**

**FICHA CATALOGRÁFICA – Biblioteca Fatec Americana - CEETEPS**  
**Dados Internacionais de Catalogação-na-fonte**

Zanetti, Misbel Auxiliadora Antunes  
Z32e                      Estudo do estresse ocupacional na área de  
                                 telemarketing. / Adriana da Cruz Bastos. –  
Americana: 2015.  
                                 46f.

                                 Monografia (Graduação em Tecnologia em  
Gestão Empresarial). - - Faculdade de Tecnologia  
de Americana – Centro Estadual de Educação  
Tecnológica Paula Souza.

                                 Orientador: Prof. Dr. Acácia de Fátima  
Ventura

                                 1. Administração de recursos humanos 2.  
Telemarketing I. Ventura, Acácia de Fátima II.  
Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula  
Souza – Faculdade de Tecnologia de Americana.

CDU: 658.03  
681.85

Misbel Auxiliadora Antunes Zanetti

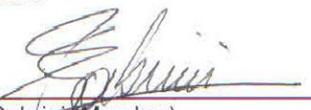
## ESTUDO DO ESTRESSE OCUPACIONAL NA ÁREA DE TELEMARKETING

Trabalho de graduação apresentado como exigência parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Empresarial pelo CEETEPS/Faculdade de Tecnologia – Fatec/ Americana.  
Área de concentração: Recursos Humanos.

Americana, 11 de Novembro de 2016.

### Banca Examinadora:

  
\_\_\_\_\_  
Acácia de Fátima Ventura (Presidente)  
Doutora  
Fatec Americana

  
\_\_\_\_\_  
Sérgio Luiz Cabini (Membro)  
Mestre  
Fatec Americana

  
\_\_\_\_\_  
Luiz Carlos Caetano (Membro)  
Especialista  
Fatec Americana

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus, que está acima de tudo;

Aos meus filhos, que são minha inspiração e minha vida;

Ao meu patrão e amigo José Fernando pela colaboração;

Aos amigos que me deram força;

E, principalmente a minha orientadora Acácia pelo apoio e paciência, por acreditar em mim e me ajudar em minhas dificuldades.

## DEDICATÓRIA

Aos meus amados filhos Marcelo e Leandro, meus familiares e a minha amiga Acácia.

## RESUMO

Estudo bibliográfico sobre o estresse e suas causas, mais especificamente as causas relevantes do estresse ocupacional; uma análise de estudo de caso já publicado feito entre os profissionais de telemarketing, através dele foi possível levantar alternativas para amenizar os traumas do estresse ocupacional. Percebeu-se que fica praticamente impossível de evitá-lo em um cotidiano carregado de pressões, porém, mudanças simples nas atitudes diante de eventos corriqueiros, podem ajudar no enfrentamento dos estressores de modo mais adequado e inteligente. O estresse pode ser entendido como uma resposta interna aos estímulos externos de seus estressores, e requer da pessoa afetada um ajuste em seu comportamento habitual; quando não há, por parte do indivíduo uma adaptação as novas situações, considera-se que a ausência de resposta causará um problema que acabam levando-a ao estresse; o que Isso significa que o estresse está ligado à história de vida das pessoas. O estresse é considerado um dos principais motivos de afastamento do trabalho na atualidade, afeta a pessoa envolvida trazendo sofrimento físico e psíquico, e se não tratado adequadamente, desencadeia uma série de doenças e afeta a rotina familiar. Pode-se entender a relação do estresse e o trabalho como perturbações psicológicas desencadeantes do estresse ocupacional. É necessário conciliar a vida pessoal, profissional e social, buscando equilíbrio entre elas. A resposta ao estresse é totalmente individual, isto é, cada pessoa reage de maneira diferente a uma situação e, se houver persistência do estímulo estressor, o organismo reage e entra em fase de esgotamento. Para amenizar problemas causados pelo torna-se necessário cultivar a autoestima, o positivismo e a harmonia com a realidade fazendo com que esses estímulos externos possam lhes ser favoráveis.

**Palavras Chave:** estresse; estresse ocupacional; telemarketing; sofrimento.

## ABSTRACT

Bibliographical study on stress and its causes, especially relevant causes of occupational stress; one case study analysis published done among telemarketers, through it was possible to raise alternatives to ease the trauma of occupational stress. It was noticed that it is virtually impossible to avoid it in a loaded pressures of daily life, however, simple changes in the attitudes of ordinary events can help in confrontation against the stressors. Stress can be understood as an internal response to external stimuli of your stressors, and requires the person affected an adjustment in his usual behavior; when there is not an adaptation to new situations, by the individual, it is considered that the lack of response will cause a problem that ultimately lead to stress; This means that stress is linked to the history of life. Stress is considered one of the main reasons for absence from work today; it affects the person involved bringing physical and mental suffering, and if not properly treated, triggers a number of diseases and affects the family routine. The relationship of stress and work can be understood as trigger of psychological problems of occupational stress. It is necessary to reconcile personal, professional and social life, seeking balance between them. The stress response is totally individual, this means that each person reacts differently to a situation and if there is persistence of the stressor stimulus, the body reacts and goes into an exhaustion phase. To ease the problems caused by it, it is necessary to cultivate self-esteem, positivism and harmony with reality making these external stimuli may be favorable to them.

Keywords: stress; occupational stress; telemarketing; suffering.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 1:</b> O que o estresse faz em seu?.....	22
----------------------------------------------------	----

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>1 ESTRESSE E ESTRESSE OCUPACIONAL.....</b>	<b>16</b>
1.1 CONCEITUANDO O ESTRESSE.....	16
1.1.1 Principais causas do estresse .....	19
1.1.2 Estresse Fisiológico .....	21
1.1.3 Estresse Psicológico .....	21
1.1.4 Reações do estresse e suas consequências.....	23
1.1.5 Relação de algumas doenças .....	24
1.1.6 Remédio e alimentos que provocam estresse .....	25
1.1.7 Como evitar o estresse.....	25
1.1.8 Viver sem estresse.....	26
<b>2 ESTRESSE OCUPACIONAL .....</b>	<b>27</b>
2.1 O TRABALHO E SAUDE MENTAL DO TRABALHOR .....	27
2.2 CONCEITUANDO O ESTRESSE OCUPACIONAL .....	28
<b>3 O TRABALHO EM TELEMARKETING: ESTUDO DE CASO .....</b>	<b>37</b>
<b>3.1 ESTUDO DE CASO.....</b>	<b>38</b>
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>41</b>
<b>5 REFERÊNCIAS .....</b>	<b>43</b>

## INTRODUÇÃO

Nem bem termina o domingo e a mente já está aterrorizada com a segunda-feira de trabalho que se aproxima. A folga do final de semana não tem sido suficiente para descansar a mente e os sintomas físicos de um trabalho estressante.

O estresse faz parte da vida. Toda pessoa exposta a estímulos e informações reage de uma maneira particular: o estresse é justamente a reação não específica que acomete quem é exposto a estressores, ou seja, a fatores e situações que desencadeiam uma reação de estresse, e que se manifesta nos campos fisiológicos (coração, pulmão, hormônios, transpiração etc.), psicológico e comportamental. (CUNGI 2004 p. 9)

Para Lipp e Novaes (2000) a probabilidade de estresse é maior quando se tem muitos problemas profissionais, mas, se a pessoa tiver estratégias, mesmo com muitos problemas, saberá lidar com as tensões, se proteger e se prevenir, e não terá estresse. Pessoas mais sensíveis e sem estratégias acabam tendo crises de estresse várias vezes.

Cungi (2004) destaca que quando o organismo responde de forma intensa a esses estímulos, interrompe-se o equilíbrio e há um gasto de energia grande e nada saudável. Com um desequilíbrio constante, o problema pode-se tornar crônico e esse período pode ser marcado por um estado de depressão grave resultando em doenças funcionais e orgânicas.

Relata Jacques e Codo (2002, p. 18) que “de cada dez novos empregos, nove são no setor de serviços e, segundo as estatísticas mundiais, é onde se tem encontrado riscos crescentes de desordens mentais associadas ao trabalho”. As organizações tem sido responsáveis por muitos problemas de saúde e estresse excessivo de seus funcionários. É claro que nem todas, mas grande parte delas não se preocupa com a saúde de seus funcionários e extraem o máximo deles.

Para Codo (2002, p.176 in JACQUES e CODO): “O controle sobre o trabalho tem como seu contraponto a rotina. Perder controle sobre o trabalho implica em

sofrimento ou doença mental na medida em que as transformações que sofro com meus gestos se perdem de mim mesmo”. Por outro lado, quando o trabalho é sempre o mesmo não há mais aprendizado, tudo se repete e a rotina pesa. A ausência de mudanças afeta o indivíduo e não há desenvolvimento humano.

Segundo Sato (2002, p. 31 in JACQUES e CODO): “o tema saúde mental e organização do processo de trabalho é bastante amplo e tem sido estudado através de diversas perspectivas teóricas”. Mudanças nas práticas de gestão trazem palavras novas e expressões muito usadas para identificar e descrever o cenário atual de trabalho, tais como: flexibilidade, comprometimento, empreendedorismo, requalificação, desemprego estrutural, globalização, etc. Algumas corporações adotam novas formas de organização do processo de trabalho, implicando em formas de contrato que expulsam de sua alçada a responsabilidade e os encargos, são as famosas terceirizações.

Relata Codo (2002, p. 177 in JACQUES E CODO) que:

[...] para um diagnóstico centrado em saúde mental e trabalho é necessário investigar a importância que o trabalho tem para o sujeito e a importância que o indivíduo percebe do seu trabalho para a sociedade, e cotejá-la, é claro, com a divisão do trabalho, nos dois planos complementares, dentro da unidade produtiva e entre as unidades produtivas.

Velhas e novas mudanças, mas todas inseridas no mesmo contexto, buscando construir uma nova realidade do mundo do trabalho, onde a atualização e o conhecimento são fundamentais para a sobrevivência do trabalhador dentro das organizações, mas o que é novo e o que é velho? Não se pode olhar só para um lado, há várias formas materiais e simbólicas de vidas distintas convivendo lado a lado, desde processos manufatureiros, até os mais sofisticados, onde o trabalho escravo faz parte da cadeia produtiva e onde a crença de que o trabalhador é indolente e preguiçoso convive com a outra de que o trabalhador é responsável e capaz de planejar e projetar atividades e metas dentro de um mesmo chão de fábrica. (SATO, in JACQUES e CODO, 2002).

Desconsideramos levados pela pressa para não perdermos o trem da história, o fato de termos uma história particular, em que o sentido da colonização, o modo como temos feito andar a vida, é uma âncora que nos liga às formas como nos relacionamos, às construções de significado sobre o trabalho, às opções organizativas particulares que fazemos, as quais, sem que anunciemos, resistem a modelos modernizadores externos. (SATO in JACQUES e CODO, 2002, p. 33)

A realização do homem está em transformar o ambiente onde vive através de sua expressão e criatividade, em um lugar de interação e convivência onde a base fundamental é a felicidade conquistada com seu trabalho.

A partir do exposto o estudo se **justifica** em função da importância do tema, o que se pode observar trazer de análises e pesquisas sobre o comportamento dos indivíduos nas organizações, que se tornou instrumento imprescindível a todos os profissionais responsáveis pelo atingimento de metas e resultados.

O tema está entre os maiores desafios para o equilíbrio entre a vida pessoal, familiar, profissional e a vida comunitária. Partindo do conceito de que somente se atinge metas através de pessoas, pode se observar a importância que o gestor tem em conhecer a equipe e suas necessidades.

Os impactos nas organizações aumentam a velocidade da comunicação que exige mais dos trabalhadores, e o estresse acaba entrando como um desconforto gerando insegurança à vida no trabalho. Num mundo globalizado e de avanços rápidos da tecnologia, os gestores tem a obrigação de acompanhar esse processo evolutivo e enfrentar a velocidade das mudanças.

Toda mudança gera insegurança e defesa, portanto o conhecimento da sua equipe de trabalho facilita ao gestor a percepção do ambiente que o cerca.

O **problema** foi: De acordo com uma pesquisa, divulgada pelo Instituto de Pesquisa e Orientação da Mente (IPOM, 2011, s/p), o motivo que mais causa estresse entre os brasileiros (38%) é a convivência com chefes e colegas agressivos ou mal humorados, pontua a psicoterapeuta e presidente do IPOM, Myriam Durante.

A pesquisa ainda indica que 43% dos entrevistados acham o ambiente de trabalho péssimo e 65% já gostaram mais do que fazem e se sentem infelizes no trabalho. Entre os motivos de insatisfação, abaixo dos problemas de relacionamento, está o excesso de trabalho (com 23%). A pressão por resultados vem em seguida (18%), na frente de busca por perfeição (11%). O medo de demissão (7%) ficou por último. Para a presidente do instituto os dados são indicativos de que as pessoas ainda têm se preocupado mais com as pressões externas do trabalho que com sua qualidade de vida.

Como **Tema** que se buscou responder: Como os gestores poderiam amenizar o estresse ocupacional em suas áreas de trabalho?

As **hipóteses** foram: a) Descobrir as causas do estresse ocupacional e trabalhar em cima delas para que afetem menos o ambiente de trabalho; b) Jamais será possível combater os geradores de estresse, pois faz parte da rotina diária de qualquer empresa e, c) Fazer o equilíbrio descobrindo onde estão os causadores do estresse ocupacional e trabalhar para que esses afetem o mínimo possível o ambiente de trabalho.

O **objetivo Geral** constituiu em estudar o estresse e o estresse ocupacional em profissionais de telemarketing, objetivando compreender fatores estressantes para que os gestores possam amenizar o sofrimento desses profissionais com a redução do estresse.

Os **objetivos específicos** foram: a) Investigar através de um levantamento bibliográfico o que é estresse e as causas do estresse dentro das organizações, buscando compreender a melhor maneira de tratar o problema; b) Analisar os fatores estressantes a partir de um caso de telemarketing, visando buscar alternativas para uma melhor gestão dos fatores estressantes perante o relato do caso e, c) Discutir a teoria estudada, objetivando levantar algumas estratégias que possam ser utilizadas pelos gestores.

O **método** utilizado foi dialética relatado por Marconi e Lakatos (1995, p. 81) “que penetra o mundo dos fenômenos através de sua ação recíproca, da contradição inerente ao fenômeno e da mudança dialética que ocorre na natureza e na sociedade”. Assim, “quem diz dialética, não diz só movimento, mas, também,

auto dinamismo". Politzer, (1979:205, apud MARCONI e LAKATOS 1995, p.81). Entende-se como dialética como um conjunto de processos inacabados.

A **pesquisa** foi classificada do ponto de vista de seu objetivo como pesquisa descritiva, que, segundo Martins Junior (2011, p. 88) "Busca a verificação de fatos ocorridos num determinado período de tempo, sem manipular as variáveis que as ocasionam", e ainda segundo Best (1972:12-13, apud MARCONI e LAKATOS 2011, p. 6) "Delineia o que é" - "aborda também quatro aspectos: descrição, registro, análise e interpretação de fenômenos atuais, objetivando o seu funcionamento no presente". Envolve técnicas padronizadas de coletas de dados.

De acordo com sua natureza a pesquisa foi básica pura, que conforme Ander-Egg (1978:33, apud MARCONI e LAKATOS 2011 pg. 6) "É aquela que procura o progresso científico, a ampliação de conhecimentos teóricos, sem a preocupação de utilizá-los na prática. É a pesquisa formal, tendo em vista generalizações, princípios, leis. Tem por meta o conhecimento pelo conhecimento". Gera conhecimentos novos e úteis para o avanço da ciência, mas sem aplicação prática prevista.

Para a abordagem do problema foi aplicada a pesquisa qualitativa que segundo Martins Junior (2011, p. 83) "É a análise que se faz do conteúdo resultante da coleta dos dados. Para isso, o pesquisador pode se valer dos métodos fenomenológicos ou hermenêuticos". "Fenomenológicos - Onde fará uma análise do significado dos dados, juízo de valor e comparação com outros fenômenos semelhantes". "Hermenêuticos - Quando se tratar da análise de documentos utilizados na coleta dos dados (regulamentos, regimentos, estatutos, atas, cartas e outros)". Considera a existência de uma relação dinâmica entre mundo real e sujeito.

Para os procedimentos técnicos, foi utilizada a pesquisa bibliográfica.

É um tipo de trabalho de conclusão de curso em que o pesquisador somente utiliza publicações impressa ou eletrônica. Para isso, ele se valerá de fontes que encontrará em bibliotecas universitárias, municipais e particulares, secretarias de determinadas instituições, redações de jornais, estabelecimentos, clubes, lan-houses e outros locais. (MARTINS JUNIOR 2011, p. 58)

Para Manzo (1971:32, apud MARCONI e LAKATOS, 2011, p. 57): “a bibliografia pertinente oferece meios para definir, resolver, não somente problemas já conhecidos, como também explorar novas áreas onde problemas não se cristalizaram suficientemente”. A partir de material já publicado.

O trabalho é estruturado em quatro capítulos, sendo que no **primeiro** é relatado o estresse, suas causas e consequências; o **segundo** trata do estresse ocupacional e seus efeitos dentro das empresas, bem como alternativas de amenizar o problema; no **terceiro** é descrito um estudo de caso com os profissionais de telemarketing, relatada a dor e o sofrimento causados pela pressão que o trabalho exerce sobre seus funcionários. Com base nas informações conseguidas a partir dos estudos realizados no capítulo anterior, o **quarto** capítulo se reserva às Considerações Finais.

## 1 ESTRESSE E ESTRESSE OCUPACIONAL

No capítulo conceitua-se o estresse e descreve suas principais causas; explica o estresse fisiológico, bem como as doenças que podem ser causadas e suas consequências e relata o estresse psicológico, suas causas e consequências.

### 1.1 CONCEITUANDO O ESTRESSE

De acordo com Oliveira e Kamizaki (acesso em: 19/08/2014, s/p) o estresse corresponde a uma relação entre o indivíduo e o meio. Trata-se, portanto, de uma agressão e reação, de uma interação entre a agressão e a resposta, como propôs o médico canadense Hans Selye, o criador da moderna conceituação de estresse. O estresse fisiológico é uma adaptação normal; quando a resposta é patológica, em indivíduo mal-adaptado, registra-se uma disfunção, que leva a distúrbios transitórios ou a doenças graves, mas, no mínimo agrava as já existentes e pode desencadear aquelas para as quais a pessoa é geneticamente predisposta. Assim torna-se um caso médico por excelência. Nestas circunstâncias desenvolve-se a famosa síndrome de adaptação, ou a luta-e-fuga (*fight or flight*), na expressão do próprio Selye. O Que Provoca o Estresse? São os grandes problemas da nossa vida que, de modo agudo, ou não.

Para Silva (acesso em: 19/08/2015, s/p) o estresse é a resposta do organismo a circunstâncias ameaçadoras ou súbitas, e para a adaptação o organismo produz hormônios entre eles a adrenalina, que é uma reação de luta ou fuga. Ao acalmar o corpo reequilibra, mas isso não acontece quando os efeitos do estresse são graves. Portanto, o estresse é a reação do organismo a qualquer mudança, e a maneira de resposta a essas mudanças é que vai dar o equilíbrio. Há quem acredite que uma dose de estresse seja boa para o trabalhador se manter alerta e estimulado, talvez seja verdade, mas as consequências do estresse também criam angústia, tensão e receio de falhar. E o estresse pode ser também o maior responsável por situações depressivas se o trabalhador não tiver conhecimento e não conseguir identificar os seus sinais, para poder controlar e enfrentar tais situações.

Para Ballone, (acesso em: 16/08/2015, s/p), em nossos ancestrais e em outros animais superiores, a ansiedade e o estresse foi destinado à sobrevivência diante dos perigos e luta pela vida. As ameaças de animais ferozes, guerras tribais, catástrofes, lutas e etc. eram causadores de estresse. Com o passar do tempo a vida do ser humano mudou, e esse equipamento biológico continuou existindo e continuamos reagindo ansiosamente diante das ameaças. Hoje em dia, os temores são outros, competitividade, segurança, competência profissional, e muitas outras ameaças abstratas e reais, representando as mesmas ameaças sofridas pelos nossos ancestrais. Antigamente as ameaças eram concretas e se tinha noção do objeto a combater, hoje o perigo vive dentro de nós. Sofremos com ameaças abstratas, mas não menos agressivas, que vive conosco.

Portanto, todos concordam que a definição de estresse é o estado gerado pela percepção de estímulos externos e a mudanças que provocam excitação emocional e, onde o organismo entra num processo de adaptação caracterizado pelo aumento da secreção de adrenalina, e a resposta a esses estímulos trazem várias consequências sistêmicas.

O conceito de estresse vem sendo amplamente utilizado em pesquisas científicas e em meios de comunicação. Se pesquisar na internet sobre o assunto, encontram-se inúmeras páginas e *links*. Por ser tão difundido, acaba sendo empregado num senso comum, criando confusão sobre seu real significado. (FILGUEIRAS e HIPPERT, 2002, in: JACQUES e CODO, 2002, 112).

Para Doublet (1998, apud FILGUEIRAS e HIPPERT, in JACQUES e CODO, 2002, p. 112) “a importância do conceito refere-se à sua provável relação com o adoecimento”. Posen (1995, apud FILGUEIRAS e HIPPERT, in JACQUES e CODO, 2002, p. 112) acredita que: “o estresse é a causa mais comum de doenças, sendo provavelmente responsável por aproximadamente 70% das consultas a médicos de família”.

Hans Selye (apud Rosch, acesso em: 01/06/2015), nasceu em Komarno, Eslováquia (na época Komárom, Hungria) em 1907. Selye frequentou a escola em um mosteiro beneditino, e desde que sua família havia produzido quatro gerações

de médicos, entrou na Faculdade de Medicina alemão em Praga com a idade de 17, onde se graduou em primeiro lugar em sua classe, e mais tarde obteve um doutorado em química orgânica. Como estudante de medicina, observou que pacientes que sofrem de diferentes doenças, muitas vezes exibiu sinais e sintomas idênticos.

Eles apenas "pareciam doentes". Esta observação pode ter sido o primeiro passo no seu reconhecimento de "esforço". Mais tarde, ele descobriu e descreveu a Síndrome de Adaptação Geral, a resposta do organismo às demandas que lhe são colocadas. A Síndrome de detalhes como o estresse induz respostas autônomas hormonais e, ao longo do tempo, essas alterações hormonais podem levar a úlceras, hipertensão arterial, arteriosclerose, artrite, doença renal e reações alérgicas.

Lipp e Novaes (2000) acrescenta que Hans Selye foi o primeiro cientista a estudar o estresse, isso na década de 20. Ao observar que seus pacientes que sofriam de doenças diferentes tinham sintomas em comum, e que eles buscavam tratamento para doenças diversas com sintomas nada específico para a doença pela qual eles consultavam, mas com uma condição de estar enfermo. Ele chamou de "síndrome de estar apenas doente" ou "síndrome de adaptação geral", que mais tarde passou a ser chamada pelo próprio Selye de estresse.

Para Chiavenato (2010, p. 473) estresse é um conjunto de:

Reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente. É uma condição dinâmica que surge quando uma pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja.

O estresse é a forma natural com que reagimos a estímulos externos, e por ser uma forma natural, não deveria ser prejudicial, mas a reação de cada indivíduo aos acontecimentos externos é variada, uns reagem como um alerta e o estresse causado podem ser bons. (CUNGI, 2004). Com a vida agitada de hoje e a exposição a muitas informações de um mundo globalizado, fica muito difícil para qualquer pessoa administrar esses momentos de estresse e utilizá-los a seu favor.

O estresse, segundo Lipp e Novaes (2000 p. 14), “não é falta do que fazer e tampouco loucura. Estresse é o que a pessoa sente, no corpo e na mente, quando a tensão do momento é muito grande”. Deparamo-nos com muitas pessoas estressadas por não saberem lidar com esses estímulos e acabam perdendo a vontade de viver e sua capacidade de crescimento intelectual.

O estresse para Cungi (2002 p. 13) “é a reação não específica de um indivíduo submetidos a estímulos externos chamados estressores – e que podem ser desagradáveis e dolorosos ou desejáveis e agradáveis”. Como exemplo, pode-se citar dois eventos estressores como, o casamento e o divórcio. Ambos são importantes, um doloroso e outro agradável, porém podem provocar os mesmos sentimentos e reação como, emoção, palpitações, lágrimas etc.

À medida que a pessoa torna-se emocionalmente sensível, suas defesas orgânicas diminuem, deixando-a mais vulnerável aos diversos tipos de doenças (CAMELO E ANGERAMI, apud CUNGI, 2004).

De acordo com o site do Hospital Albert Einstein (acesso em: 30/05/2015, s/p) os principais sinais que o corpo dá aos indivíduos são: “sensação de desgaste constante; alteração de sono (dormir demais ou pouco); tensão muscular; formigamento (na face ou nas mãos, por exemplo); problemas de pele; hipertensão; mudança de apetite; alterações de humor; perda de interesse pelas coisas; problemas de atenção, concentração e memória; ansiedade e depressão”.

### **1.1.1 Principais causas do Estresse**

De acordo com a UNESP (acesso em: 30/05/2015, s/p) são cinco as causas para o desenvolvimento do estresse, são elas: “Baixa Resistência à Frustração” (Característica do indivíduo que se aborrece facilmente); Ameaças Constantes (Pessoas que se sentem intimidadas, gerando atitudes de recuo, de afastamento); Competitividade (Pretender uma coisa simultaneamente com outra pessoa); Falta de Tempo para Si Mesmo (Trata-se do indivíduo que não consegue se organizar, se programar, para que o seu tempo seja bem administrado) Ansiedade Constante (Quando o indivíduo apresenta um comportamento aflitivo ligado a uma sensação

constante de perigo) e, Baixa Autoestima (Pessoas que não se gostam, não se valorizam).

A equipe de pesquisa do Hospital Albert Einstein (acesso em: 30/05/2015, s/p), classificam os fatores estressores de internos e externos. Os internos destacam que são “da própria pessoa, ligados a características de personalidade, como perfeccionismo, pressa, querer fazer tudo ao mesmo tempo”. Já os externos são:

[...] do ambiente. Mudanças em geral, até mesmo as positivas, desencadeiam estresse – porque exige uma adaptação. Assim, são grandes fatores estressantes externos, por exemplo: o nascimento de um filho, mudanças profissionais (troca de emprego, promoção, demissão), aposentadoria, mudança de casa, divórcio, doença ou morte de pessoas queridas. Mas há também os pequenos, como o trânsito, que pode acabar tendo um peso importante para muitas pessoas.

Destacam que: "Quão estressante é um fator depende sempre do fator em si e da forma que a pessoa lida com ele".

O The Social Readjustment Rating Scale (apud, DOSPITAL ALBERT EINSTEIN, ACESSO EM: 30/05/2015), nas pessoas dos psiquiatras Thomas H. Holmes e Richard H. Rahe, ambos da Universidade de Washington, nos Estados Unidos, acreditam que o potencial para algumas situações, “sendo 100 o maior possível” e destacam: “morte do cônjuge (100); divórcio (73); prisão (63); morte de um parente querido (63); casamento (50); demissão do trabalho (47); aposentadoria (45); reconciliação conjugal (45); gravidez (40); grandes conquistas pessoais (28); problemas com o chefe (23) e férias (13)”.

Silva (acesso em: 19/08/2015, s/p) “O stress pode ser causado por algo que requer uma adaptação ou mudança no nosso meio habitual”. Destaca que o corpo humano reage às mudanças com respostas físicas, mentais e emocionais. Diz que as causas comuns são: Morte; Multidões; Os congestionamentos de trânsito; Casamento; Gravidez; Prazos; Problemas judiciais; Mudança de emprego; Acidentes; Divórcio; Novo emprego; Reforma; Problemas financeiros; Doenças e Agressões políticas e sociais.

Nas causas ditas por Silva, muitas delas coincidem com as do The Social Readjustment Rating Scale, e ambos diferenciam das causas colocadas pelo Hospital Albert Einstein.

### **1.1.2 Estresse Fisiológico**

Os distúrbios causados pelo estresse trazem sérias consequências físicas aos indivíduos. Para a UNESP (acesso em: 30/05/2015, s/p) a ansiedade, causa psicológica, leva a sintomas físicos, tais como: “aceleração cardíaca, tontura, dor de cabeça, formigamento, suor nas mãos e pés, dores musculares nos ombros, costas e pescoço, úlceras, infarto e câncer”. E ainda trazem problemas emocionais como: alcoolismo, tabagismo, o uso de drogas, ansiedade, depressão e doenças psicóticas. Essas reações estão relacionadas a fatores econômicos e sociais como: conflitos no trabalho, insatisfação profissional, falta de perspectiva de promoção, rotatividade de empregados e incertezas nacionais.

### **1.1.3 Estresse Psicológico**

Para os pesquisadores da UNESP (acesso em: 30/05/2015, s/p), os efeitos psicológicos do estresse são:

1 - Ansiedade generalizada: Todas as pessoas têm momentos de ansiedade em alguns momentos do seu dia. Esta é uma resposta normal a uma situação de estresse. Funciona como um sistema de alarme para ajudar o indivíduo a concentrar-se na causa e elaborá-la. A ansiedade torna-se um problema quando fica intensa, persistente e assume existência própria interferindo no trabalho e na vida pessoal.

Muitas pessoas sofrem de ansiedade generalizada, ou seja, uma ansiedade que não se dá em momentos específicos, mas é constante. Os sintomas em geral incluem preocupação, dificuldade de concentração e inquietação.

2 – Preocupação: A preocupação é algo saudável ao ser humano, pois quem não se preocupa não consegue antecipar situações de perigo ou preparar-se adequadamente para um desafio. O segredo é determinar o que é razoável. Preocupar-se é positivo quando ajuda a resolver problemas reais. É totalmente inútil quando funciona como um pião: gira em torno do eixo sem chegar a lugar algum.

3 – Raiva: A raiva é identificada por estudiosos como um problema emocional e pode provocar doenças de nível físico e mental. A raiva causa uma constante atividade em excesso do sistema nervoso e cardiovascular.

As manifestações mentais ocorridas podem levar o indivíduo ao suicídio.

## O que o estresse faz com seu corpo?

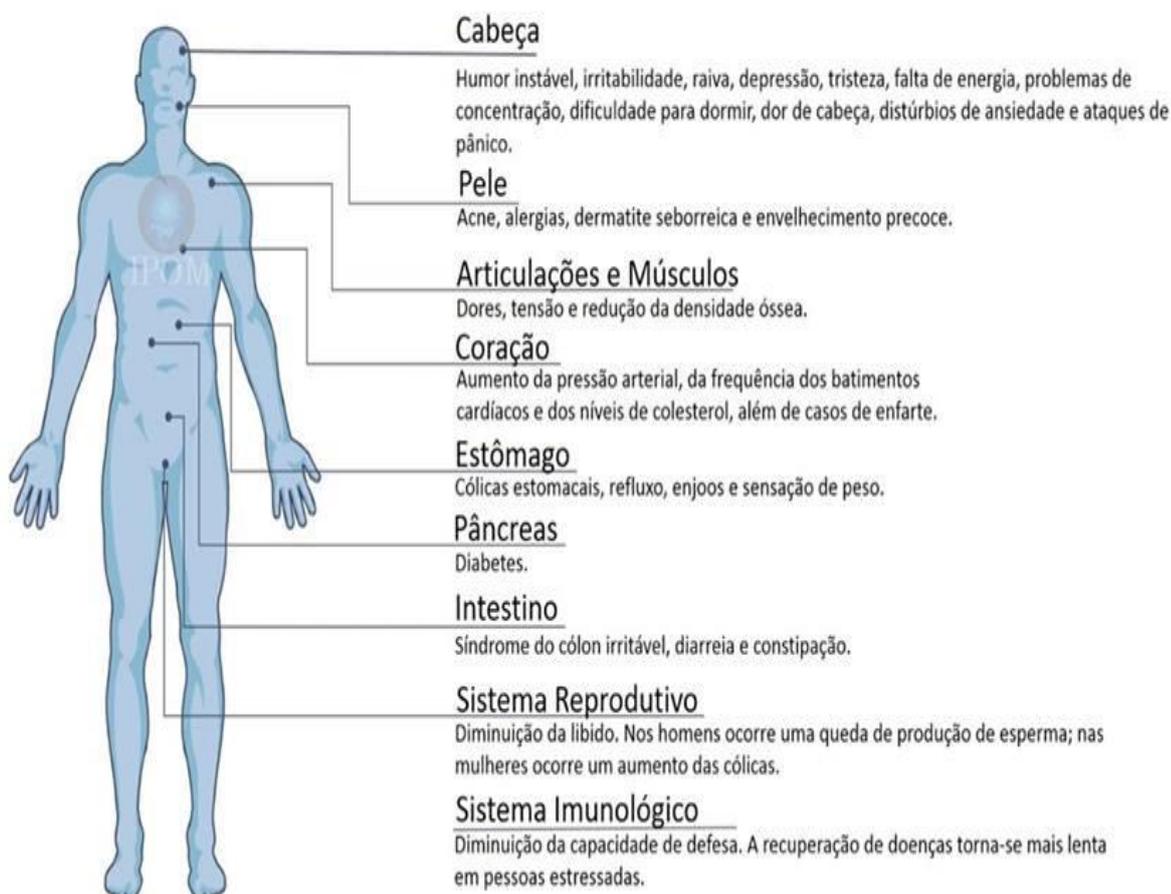


Figura 1. O que o estresse faz em seu corpo?  
Fonte: IPOM (2011)

#### 1.1.4 Reações do estresse e suas consequências

A reação do estresse tem como objetivo primeiro, segundo Lipp e Novaes (2000) a preservação da vida. O indivíduo nasce com a condição de lutar ou fugir diante do perigo, que ocorre através da reação do estresse. Portanto, o fato de ficar estressado pode ser fundamental para a sobrevivência, como exemplo: se depararmos inesperadamente com um assaltante, no momento do assalto, o estresse sofrido fará com que a pessoa fique alerta e mais forte, com capacidade para enfrentar ou fugir da situação. Se não houvesse o estresse, a pessoa não estaria preparada para lidar com o estressor.

Segundo Silva (acesso em: 19/08/2015, s/p) “Todos temos stress. Os nossos corpos estão preparados para sentir stress e reagir”. O estresse é o alerta do corpo para evitar o perigo, porém situações inevitáveis e graves podem causar um estresse excessivo e incapacidade de alterar esse sentimento, o corpo fica sem resistência, enfraquece e acaba adoecendo.

Para Cungi (2004) o estresse restabelece o equilíbrio interior quando o organismo sofre alterações de diferentes exigências exteriores. Refere-se a uma síndrome conhecida por síndrome geral de adaptação, que se desenvolve em três fases. A primeira fase é de alarme, onde o organismo exposto a estímulo intenso sofre um choque fazendo o coração bater mais forte, a pressão arterial cai e o tônus muscular diminui, paralisa a pessoa e em segundos aciona o mecanismo de defesa e ameniza o trauma e o organismo vai voltando ao normal.

Destaca que a segunda fase é da resistência, quando a pessoa fica exposta há mais tempo sobre seu opressor causando uma tensão permanente. Nessa fase, é melhor respeitar o limite do corpo e adotar hábitos saudáveis para melhor qualidade de vida. E por fim a fase do esgotamento, onde a pessoa não consegue mais reagir, o organismo já não se adapta a situação causando esgotamento, fadiga e falta de reação aos opressores. Uma doença pode aparecer em cada uma das fases, normalmente os distúrbios surgem durante a fase de resistência e quando passa para a fase de esgotamento, a fadiga fica crônica, onde a pessoa não vê mais saída e o quadro de depressão torna-se uma possibilidade real.

Segundo Lipp e Novaes (2000) Além de conhecer as fases, é importante saber de onde vem. Há estressores externos e internos, situações do cotidiano, pessoas de convívio diário, podem configurar como estressores externos. Os internos podem ser a pessoa mesmo, nossos valores, crenças e formas de enfrentar as situações.

Qualquer doença pode provocar o estresse, mesmo sendo doenças passageira e benigna, como também as mais complicadas, pois, se a pessoa doente der muita importância a ela, pode acionar o gatilho psicológico e acaba fazendo uma tempestade em um copo d'água. Todas as moléstias tem seu fator estressante que varia, mais ou menos, conforme o portador. A dor física pode acionar o detonador de estresse e aumentar rapidamente a pressão arterial, portando, a dor física é um sintoma importante que se associa com o estresse. (SILVA NETTO, 1998).

### **1.1.5 Relação de algumas doenças**

Segundo Silva Netto (1998) existem doenças onde o estresse é componente obrigatório que não aparece como fator psicológico, mas como um sintoma desencadeador orgânico que pode evoluir. No início podem nem ser do conhecimento da pessoa doente, a as pessoas com esses problemas e que trabalham, acaba ficando mais expostas ao estresse. Algumas doenças: DISRITMIAS CEREBRAIS: As disritmias são focos que emitem descargas elétricas no cérebro, sem finalidade lógica para isso. Quando são intensas e graves, são epilepsias que podem causar convulsões. Quando são leves, acabam sendo ignoradas pelo doente. O tipo das pessoas que tem esse problema são geralmente pessoas hiperativas, com inteligência aguçada, emotivas e com tendência a explosões emocionais, famosos "pavio curto". HIPERTIREODISMO: É o excesso de produção de hormônios tireóideo que aumentado provoca tireotoxicose causando nervosismo, instabilidade emocional, fadiga, excesso de suor, emagrecimento, tremores e pulso rápido. TENSÃO PRÉ-MENSTRUAL: É a tensão que antecipa a menstruação e que é sentida por 85% das mulheres em idade fértil, com sintomas fisiológicos como: aumento da mama, diminuição da urina, tonturas, dor de cabeça, aumento da emotividade, irritabilidade e agressividade. HIPOGLICEMIA: Diminuição do açúcar no sangue, as pessoas com fome ficam mais irritadas do que as bem

alimentadas, por isso, os diabéticos em tratamento, estão mais sujeitos a essa situação pelo simples fato de terem menos açúcar no sangue. MENOPAUSA: Poucas mulheres em idade do climatério podem ter problemas de estresse e o diagnóstico é fácil e o tratamento é simples, mas deve ter o acompanhamento médico para o tratamento com hormônios, apoio psicológico e eventualmente, sedativo.

#### **1.1.6 Remédio e alimentos que provocam estresse**

Existem remédios de uso mais divulgados, que a ação farmacologia ou o efeito colateral, são geradores de estresse. (SILVA NETTO, 1998). Doses pequenas de cafeína diminuem a sonolência e a fadiga, e aumenta a clareza e rapidez de raciocínio, porém prejudica a coordenação motora e habilidades aritméticas. Quando aumentada a dose, provoca nervosismo, agitação, insônia e tremores, tem também efeito analgésico e estimulante respiratório. Por causa dos efeitos benéficos, a cafeína é usada em alguns remédios para resfriado, asma, relaxantes musculares.

A adrenalina é causadora de estresse e é usada no tratamento de espasmos de brônquios pulmonares, ação anestésica local, restauração do ritmo cardíaco, etc. No tratamento terapêutico, o paciente sente agitação, apreensão, tremores e dor de cabeça. No tratamento da asma é usado a Aminofilina para dilatar os brônquios, e o efeito colateral é a agitação, os sintomas acometem apenas os asmáticos. O hormônio produzido pela glândula tireoide, a Tireoxina, é utilizado no tratamento do hipertireoidismo, e não tem efeitos colaterais. Porém, ele também é usado no tratamento de emagrecimento, geralmente associados a tranquilizantes, podem causar tremores, aumento no pulso, insônia, agitação, ansiedade, apreensão sintomas de estresse.

#### **1.1.7 Como evitar o estresse**

No site do Hospital Albert Einstein, a Dra. Selma (dezembro/2009, acesso em: 30/05/2015, s/p) destaca atitudes simples para evitar ou amenizar o estresse como: dormir direito; cuidar da saúde; alimentar-se de forma saudável; fazer atividades físicas; proporcionar-se momentos de prazer; refletir sobre a maneira de lidar com as

situações e buscar mudanças. "Se com esses cuidados a própria pessoa não conseguir controlar os níveis de estresse, deve procurar ajuda profissional".

O Tratamento ajuda o paciente a encontrar meios de lidar com os estressores que não podem ser mudados como exemplo: se o problemas ocorrer no transito, buscar rotas e horários alternativos, se não tiver escolha, procurar manter a calma, aproveitar o tempo parado para ouvir música, ler ou fazer algo que agrada. Já os estressores internos, a personalidade, "Ninguém muda com pequenas dicas, e psicoterapia pode ser necessária. Quando o jeito de lidar com as coisas é problemático, é aconselhável procurar um psicólogo". (BORDIN, 2009,s/p.).

Algumas opções de tratamento alternativo para gerenciar o estresse pessoal e o organizacional: técnicas de relaxamento, alimentação balanceada, exercícios físico regular, pausa para o repouso, momentos de lazer e diversão, sono apropriado às necessidades pessoais, psicoterapia, administração do tempo livre e meditação. Sempre com o acompanhamento médico. (SILVA NETTO, 1998).

### **1.1.8 Viver sem estresse**

Depois de tudo que foi abordado, você deve estar pensando que a vida seria maravilhosa sem o estresse, não haveria sofrimento e nem adversidades, e viveríamos em plena felicidade. Pura ilusão. Segundo Lipp e Novaes (2000) Toda essa felicidade se transformaria em tédio, em médio prazo, em um marasmo insuportável na qual não existiria motivação e entusiasmo, onde a vida pareceria muito sem graça. A monotonia gera tédio que pode virar depressão sem o estímulo externo, tudo bem que algumas pessoas possam conviver com a monotonia, mas em geral a falta de emoção e desafios não agrada a maioria das pessoas. No aspecto psicológico é visto claramente que a ausência de estresse não garante felicidade.

## 2 ESTRESSE OCUPACIONAL

Relata questões teóricas sobre o trabalho e a saúde mental do trabalhador, importantes para a compreensão do estresse ocupacional.

### 2.1 O TRABALHO E SAUDE MENTAL DO TRABALHOR

Para Chiavenato (2010, p.4) “de um lado, o trabalho toma considerável tempo das vidas e dos esforços das pessoas, que dele dependem para a subsistência e sucesso pessoal. Separar o trabalho da existência das pessoas é muito difícil, senão quase impossível”. Levando em conta a importância do trabalho na vida das pessoas, entendemos que para crescer na vida e ser bem-sucedido depende de crescer dentro das organizações e ter um bom cargo, aí entra a cobrança pessoal por bons resultados, a ansiedade, a expectativa pelo atingimento de metas.

Para Jacques e Codo (2002 p. 25):

[...] o trabalho é o modo de ser do homem e, como tal, invade todos os níveis de sua atividade, de seus afetos, de sua consciência, o que o torna um problema difícil de pesquisar porque permite que os sintomas se escondam por todos os lugares: que garante que os desafetos familiares, o chute no cachorro ao retornar a casa, não se deve a razão de ordem profissional? Por ser onipresente, o trabalho e seus efeitos são difíceis de detectar.

O trabalho tem o papel central na vida das pessoas, e é onde elas passam grande parte do seu tempo, tem influencia na formação da sua identidade e na inserção social das mesmas, por isso requer atenção e cuidados.

Guimarães e Freire (in GUIMARÃES e GRUBITS, 2004, p. 29), cita Karl Marx (1844):

O trabalhador só se sente consigo mesmo fora do trabalho, enquanto que no trabalho se sente fora de si. Ele está em casa quando não trabalha, quando trabalha não está em casa. Seu trabalho, por isso, não é voluntário, mas constrangido, é trabalho forçado. Por isso, não é a satisfação de uma necessidade, mas apenas um meio de satisfazer exteriores a ele mesmo. A estranheza do trabalho revela sua forma pura no fato de que, desde que não exista nenhuma

coerção física ou outra qualquer, foge-se dele como se fosse uma peste.

No futuro, pode-se prever uma atenção especial com a saúde ocupacional, pois cada vez mais as empresas cobram resultados positivos de seus colaboradores, exigindo-lhes um esforço maior, e em muitos casos, acima da sua capacidade pessoal. Conhecimentos científicos podem ajudar oferecendo orientação para a realização desses esforços.

Para uma maior qualidade de vida e bem-estar é necessário que haja um equilíbrio entre as expectativas da atividade profissional e a concretização das mesmas. Esta é proporcionada pela satisfação de condições objetivas tais como renda, emprego, objetos possuídos e qualidade de habitação, de condições subjetivas como segurança, privacidade e afeto bem como motivação, relações de autoestima, apoio e reconhecimento social.

Segundo Vasques-Menezes (in CODO et. al, 2004), a visão trazida pela área de higiene do trabalho coloca a preocupação com as doenças decorrentes do trabalho no eixo do próprio trabalho. Ao retirar o contexto social, retira também o trabalhador. Isso significa, por conta disso, passou a ser considerado que: doenças relacionadas ao trabalho passam a ser consideradas do trabalho e não do trabalhador. A pressão no trabalho pode desenvolver o estresse e assim evoluir para um quadro de ansiedade e depressivo grave como síndrome do pânico, transtorno compulsivo, entre outros.

## **2.2 CONCEITUANDO O ESTRESSE OCUPACIONAL**

O estresse ocupacional entra quando há um desequilíbrio entre as demandas do trabalho e a habilidade pessoal de cada trabalhador, gerando assim um fator estressante como medo de fracassar, cansaço físico e emocional, falta de apoio das pessoas que o cercam e falta de orientação ou gerenciamento inadequado de seus superiores, ambientes de trabalho altamente competitivos, o não reconhecimento do trabalho executado, falta de compreensão para conduzir-se no ambiente, jornada longa, atividades estafantes, apreensão em relação a aumento de salários ou

promoções, receio de ser demitida, ansiedade quanto à avaliação do desempenho, insegurança, mudança, etc..

Segundo Paschoal e Tamayo, (2014), o termo estresse ocupacional não está bem utilizado, falta entendimento sobre seu significado e forma de medição. Para Jex (1998, apud PASCHOAL e TAMAYO, 2014), as definições dividem-se em três aspectos: (1) estímulos estressores: estímulos do ambiente de trabalho que pedem respostas adaptativas que excedem as habilidades do trabalhador. São chamados de estressores organizacionais; (2) respostas aos eventos estressores: são respostas (psicológicas, fisiológicas e comportamentais) emitidas pelo trabalhador quando são excedidas suas habilidades de enfrentamento; (3) estímulos estressores-respostas: refere-se ao geral da demanda de trabalho e do impacto nos trabalhadores. A partir das respostas aos eventos estressores, a definição do estresse ocupacional pode ser sua contribuição para a identificação e compreensão das consequências do estresse.

Para Jacques e Codo (2002, p. 126), “o estresse passou a ser um importante indicador do nível de tensão organizacional e pessoal, servindo de medida da qualidade de vida das pessoas, produtos, serviços e resultados”. Como nem todo mundo é igual, através das reações do corpo podemos identificar se os resultados exigidos pelas organizações e as cobranças de metas estão impactando de forma negativa a saúde do trabalhador. Por isso é sempre bom fazer uma análise de como anda o seu organismo, se perceber algumas falhas, dores de cabeça constante, cansaço, falta de atenção, irritabilidade, depressão e a perda ou excesso de alimento, cuidado. Esses são sintomas de estresse. A resposta ao estresse é individual e se houver persistência do estímulo estressor, o organismo entra na fase de esgotamento.

Para Henz, (acesso 05/06/2015, s/p) as condições de trabalho geram fatores estressantes quando a relação entre funcionários se tornam hostil, onde é cada um pra si, e quando há uma competição não saudável entre as pessoas. Fica difícil de determinar os impactos que o estresse ocupacional pode causar entre os funcionários, pois as pessoas reagem de formas distintas ao processo de estresse. Nas organizações os problemas com o estresse pode gerar absenteísmo,

rotatividade, afastamento por doenças, conflitos interpessoais, acidentes de trabalho, dentre outros.

Destaca que o estresse não é uma doença e o papel do gestor de pessoas dentro da empresa é fazer o monitoramento constante e identificar o estresse no ambiente laboral para uma prevenção evitando suas consequências, seja na saúde dos profissionais bem como nos resultados organizacionais. Não existem soluções únicas ou milagrosas para lidar com o estresse. Cada contexto tem uma análise especial, de preferência com profissionais aptos para ajudar como, médico do trabalho, gestores de recursos humanos, psicólogos etc. Para cada situação uma solução. Metas tangíveis reduzem as incertezas e conseqüentemente o estresse ocupacional. É necessário dar ao trabalhador responsabilidades e significado ao trabalho, maior autonomia no relacionamento entre empresa e trabalhador, assim contribuindo para o controle do estresse ocupacional.

Segundo entrevista da psicóloga Marisa de Abreu para o Portal Minha vida (acesso 05/06/2015 s/p) “A pressão no trabalho pode evoluir para o estresse e o estresse pode evoluir para quadros ansiosos e depressivos mais significativos, como por exemplo, a síndrome do pânico, transtorno obsessivo compulsivo e a depressão maior”. O problema não é o que acontece com a pessoa, e sim de como a pessoa reage com o que acontece com ela. Cada pessoa reage de um jeito e nem depende da gravidade do problema, o que determina o quanto a pessoa pode se estressar é a sua própria fragilidade emocional associado a sua história de vida.

Salienta que o ambiente de trabalho só causará estresse quando ultrapassar o limite suportável pelo funcionário, e esse limite é bastante pessoal, só a própria pessoa sabe. Esse limite é delicado e muito sutil. O chefe pode demonstrar reconhecimento pela competência do funcionário quando lhe solicitar mais serviços, mas esse mesmo funcionário pode interpretar (erroneamente) que está sendo explorado. “Se uma pessoa pretender realizar mais do que tem capacidade vai se estressar por exigir demais de si mesmo. Não respeitar os próprios limites e não trabalhar com prazer de realizar coisas boas o levará ao estresse”.

Quinalia (2012) ao falar sobre o estresse no trabalho salienta que ele é o inimigo número um nas organizações e dos trabalhadores, cada vez mais vem causando danos à saúde física e mental dos profissionais. Quando o estresse foge do controle e passa a ser uma doença, age de maneira silenciosa e discreta atacando áreas onde os trabalhadores já apresentam uma sensibilidade e assim dificulta o diagnóstico do estresse. “O estresse costuma afetar os colaboradores em regiões do organismo em que o mesmo já apresenta alguma sensibilidade. Se ele tiver um problema no estômago, por exemplo, a pessoa poderá desenvolver uma gastrite, uma úlcera e assim por diante”, explica Sâmia Simurro psicóloga e vice-presidente de projetos da ABQV (Associação Brasileira de Qualidade de Vida). Para a sobrevivência dentro das organizações, os profissionais precisam aprender a separar a vida profissional da vida pessoal e reservar sempre tempo para o descanso do corpo e da mente. “O trabalhador precisa fazer mudanças na vida dele que quebrem a rotina de trabalho. Descansar, separar o trabalho da vida social e familiar, por exemplo, são bons exemplos de como começar”, orienta Clarice.

Silva (acesso 14/10/2015 s/p) salienta que o estresse combina reações fisiológicas e comportamentais que uma pessoa apresenta em situações de ameaças ou desafios, e que se manifesta com sintomas físicos, psicológicos e comportamentais. Estudos afirmam que 50% a 80% das doenças possuem fundo psicossomático ou estão relacionadas a altos níveis de estresse. E, a consequência desses motivos nas organizações chama-se estresse ocupacional, estresse sofrido pelo funcionário no ambiente de trabalho. São vários os motivos que levam ao estresse ocupacional, riscos, sobrecargas, rotinas e assédio moral. Além desses motivos existe a falta de comunicação eficaz dos gestores com seus colaboradores, monotonia e tarefas repetitivas, falta de desafios e de garantia de emprego.

Acrescenta que tudo isso oprime o trabalhador e daí a importância do gestor para minimizar o impacto desses problemas em relação aos trabalhadores e a empresa. Para obter um equilíbrio, é necessário que se tenha um estudo do perfil de cada colaborador, que será analisado antes da contratação para ajustar a pessoa certa no lugar certo. Os primeiros sintomas de estresse ocupacional são: falta de concentração, indecisão, esquecimento, sensibilidade para críticas e atitudes rígidas como também distúrbios emocionais como medo, ansiedade, excitação, nervosismo,

tensão, irritabilidade, raiva, hostilidade, tristeza, vergonha, mau humor, solidão, ciúme, sentimento de insatisfação e falta de interesse. As consequências desses sintomas afeta a organização com o aumento do absenteísmo, evasão, baixa qualidade, conflitos, insatisfação, baixa produção e baixo rendimento. Para ajudar a amenizar essa situação, algumas medidas devem ser tomadas como: melhorar a relação entre empresa e empregado com treinamento e tempo adequado para a execução do trabalho, ser explícito quanto ao trabalho a ser executado, as rotinas e impacto para o fluxo produtivo. Tudo isso para que o trabalhador se sinta parte do processo e não um posto de trabalho.

Destaca que evitar ou controlar exposições prejudiciais à saúde do trabalhador como: ruídos excessivos, substâncias tóxicas ou fatores ambientais. A relação entre gestores e subordinados requer sintonia e boa comunicação para que haja confiança e credibilidade evitando assim conflitos, respeito e serenidade com as cobranças de tarefas apresentando respostas concretas que agrega valor a indagação do trabalhador. Por todos estes motivos apresentados é que o investimento na Qualidade de Vida do Trabalho (QVT) é fundamental para a empresa, pois ajuda num relacionamento aberto e dinâmico amenizando o impacto do trabalho na vida dos trabalhadores. Alguns programas servem como apoio a esta interação como: vacinação, leitura, jogos, confraternização e trabalhos laborais, que ajudam num melhor rendimento do trabalhador por se sentirem parte da empresa. A responsabilidade social é importante para colaboradores e comunidade, pois trás resultado positivo para o individuo e seus familiares dentro e fora da empresa, com o conceito de trabalho saudável que implica na redução do estresse entre os indivíduos.

Segundo Eleutério (2012, acesso em: 08/08/2015 s/p) disponível no site da haper corretora, acredita que conciliar trabalho e vida pessoal, pra alguns é um grande desafio do mundo moderno. O tempo parece curto para tanta demanda do dia a dia, por isso, os trabalhadores se inquietam pela falta de tempo para a vida pessoal, e ficam com medo quando os sintomas de estresse aparecem. No trabalho, existem muitos estímulos estressores e a desorganização põe em risco o rendimento do trabalhador, que piora como a falta de clareza das tarefas, e um

ambiente insalubre, também tem que se levar em conta fatores internos que cada um traz consigo.

Aponta que a pesquisa realizada pelo International Stress Management Association (ISMA) ouviu mil trabalhadores de vários países, onde o Brasil liderou o ranking de horas trabalhadas, 54 horas por semana contra 41 de média mundial, onde foi abordada a “exaustão física e emocional”, avaliando o nível de estresse do trabalhador, o Brasil ficou em segundo, só perdendo pro Japão. O estilo de vida imposto por nós mesmo exige esforço para cumprir e gera conflitos, competição e menos espaço. O perfil de um bom profissional no mercado se compara a um ser perfeito e exige demais de cada um para se encaixar nesse perfil de profissional ideal, que resulta num desgaste muito grande e um nível altíssimo de estresse. Sabemos que trabalhar é necessário, então o estresse no trabalho merece atenção especial, e a melhor maneira de combatê-lo é tentar identificar e eliminar suas causas.

Para Guimarães e Freire (in GUIMARÃES e GRUBITS, 2004, p. 30) “a importância real da vida ocupacional ativa para a saúde das pessoas supera, em muito, as implicações que atualmente têm para a higiene e a medicina do trabalho”. Resulta do fato de enfermidades ou transtornos habituais relacionadas com o trabalho representarem uma mínima parte do amplo aspecto de enfermidades motivadas pela vida ocupacional. Num passado recente, a estrutura e o processo de trabalho, se modificaram e romperam a barreira científica convencional da medicina ocupacional.

Conforme França e Rodrigues (2007, p. 127):

Os valores sobre a saúde e a doença são construídos na empresa sob o foco da produtividade, sob os princípios que norteiam a responsabilidade social e o valor que se dá à preservação das pessoas, das histórias de acidentes de trabalho e da própria cultura organizacional. Quanto menos for o comprometimento com a saúde das pessoas, maior a possibilidade dessas questões de saúde-doença serem ignoradas.

As empresas têm como principal foco atender seus clientes. Para o trabalhador o foco é o retorno financeiro para o sustento de sua família. A doença, ou

a dor, significa fragilidade, preocupação, queda no desempenho e despesas a mais. Para a empresa, a doença significa queda de produtividade, pressão do cliente, problemas com o sindicato além de comprometimento da imagem. Para o trabalhador sinaliza problemas, reações negativas e maior pressão.

De acordo com o artigo Estresse Ocupacional (2012, acesso em: 21/09/2015 s/p), acredita que o estresse quanto as reações das pessoas são adversas em exposição a uma pressão excessiva, se o estresse é intenso e prolongado, pode causar danos à saúde. Os gestores tem o dever de certificar que seus colaboradores não estão adoecendo em razão do trabalho, realizando avaliações dos riscos para amenizar problemas futuros. Se for constatado estresse ocupacional, a empresa sofre com problemas de alta rotatividade, aumento de absenteísmo por doença, reduz o desempenho, falta pontualidade e queixas dos clientes. Combater o estresse ocupacional é fundamental para bons negócios. Avaliação de risco: - Atentar às pressões de trabalho - Decidir que pode ser prejudicado - Decidir se a empresa está fazendo o necessário pra evitar prejuízo - Se for necessário, o gestor deve tomar medidas para lidar com o problema.

Existem varias maneiras de identificar as pressões no mercado de trabalho, grandes empresas com mais de 50 funcionários, por exemplo, pode fazer um levantamento na atitude da equipe ou fazer reuniões periódicas para o que está acontecendo. Para as pequenas empresas não se faz necessário esse levantamento, no contato dia a dia podem ser captadas as informações e com uma boa conversa, ouvindo também o que os colaboradores têm pra falar dá pra saber o que está acontecendo. A Health and Safety Executive estabeleceu um modelo padrão para as grandes causas de estresse definindo um conjunto de condições favoráveis para trabalhar:

Demandas: Temas - qualidade de vida no trabalho, padrões de trabalho e ambiente. Padrão, os funcionários indicam que são capazes de lidar com as demandas da empresa, os sistemas servem como apoio aos funcionários, a empresa adequa os funcionários com as demandas do trabalho, funcionários capacitados compatíveis com o trabalho executado, trabalho projetado pra a

capacidade dos funcionários e as preocupações entre empregado e ambiente de trabalho são abordados.

Controle: Padrão, funcionários capazes de falar sobre a forma de como fazem seus trabalhos, os sistemas servem como apoio aos funcionários, funcionários procuram ter controle sobre o ritmo de trabalho, incentivo da empresa para iniciativas dos funcionários em relação ao seu trabalho e a novas habilidades, funcionários tem liberdade de falar sobre descanso e padrões de trabalho.

Suporte: Incentivo, patrocínio e recursos. Padrão, informações adequadas e apoio dos colegas para os funcionários, os sistemas servem como apoio aos funcionários, políticas e procedimentos para apoio aos funcionários, o sistema permite e incentivam os gestores e os trabalhadores a apoiar seu pessoal e colegas de trabalho, os funcionários sabem qual apoio está disponível e como acessá-lo para fazer seu trabalho e recebem feedback regular.

Relacionamento: Promoção de trabalho e comportamentos inaceitáveis. Padrão, o funcionário mostra que não se sujeita a comportamentos inaceitáveis, os sistemas servem como apoio aos funcionários, a empresa dá exemplo de comportamento, informações de participação de funcionários relevantes ao seu trabalho, políticas para prevenir comportamentos inaceitáveis, apoio aos gestores e aos trabalhadores para lidar e denunciar esses comportamentos,

Papel: Compreensão do papel de cada um dentro da empresa. Padrão, funcionários sabem seu papel e responsabilidade, os sistemas servem como apoio aos funcionários, exigências compatíveis e claras ao funcionário, informações que permitem aos funcionários entenderem o seu papel dentro da empresa, liberdade aos funcionários levantarem dúvidas sobre sua função e responsabilidade.

Alterar: Como as mudanças são comunicadas e geridas na empresa. Padrão, abordagem frequente sobre mudanças, os sistemas servem como apoio aos funcionários, a empresa justifica aos funcionários o porquê das mudanças, liberdade aos funcionários para consulta sobre as mudanças e oportunidades para influenciar propostas, ciência aos funcionários do provável impacto e alterações referentes a

mudanças em seus trabalhos, ciência do horário para as mudanças, o funcionário tem acesso e apoio durante as mudanças.

Beraquet et. al (in GUIMARÃES e GRUBITS, 2004, p. 103) cita o Relatório da Comissão para Questão do Futuro dos Estados Livres da Baviera e da Saxônia (1997) e destaca:

[...] ao lado dos serviços materiais, também os serviços pessoais e simples podem elevar o bem-estar imaterial. Assim, pode-se elevar o bem-estar de um cliente quando um prestador de serviços retira-lhe trabalho que ele próprio teria que fazer. Ao mesmo tempo, eleva-se o bem-estar dos prestadores de serviço quando o seu sentimento de autoestima se eleva através da atividade. Exercer um serviço simples e relacionado a uma pessoa é melhor à psique que estar desempregado.

É importante a autoestima nas organizações e no trabalho. A contribuição da empresa onde o trabalhador está inserido interfere muito no estado emocional do trabalhador de forma positiva ou negativa, portanto, métodos para ajudar a fomentar a autoestima do seu pessoal são de grande valia para melhorar o relacionamento interpessoal e rendimento profissional.

### 3 O TRABALHO EM TELEMARKETING: ESTUDO DE CASO

Quando estiver na cabeceira da cama de seu paciente não se esqueça de perguntar-lhe onde trabalha, para saber se na fonte de seu sustento não se encontra a causa da sua enfermidade (RAMASSINI, 1700, apud VASQUES-MENEZES, in CODO et. al, 2004, p. 23)

Peres (2006) descreve o setor de serviços como àquele que tem grande importância na economia mundial; no segmento de telecomunicações tem o serviço de telemarketing que se destaca por agregar valor aos negócios por meio da tecnologia.

Para que esse profissional possa dar um atendimento adequado, tem a necessidade de treinamento, aprimoramento do atendimento ao cliente, conhecimento do Código de Proteção e Defesa do Consumidor para melhor atendê-lo. O desenvolvimento na área de tecnologia da informação tem contribuído muito para a comunicação empresa-cliente, e vem aumentando os serviços de atendimento ao consumidor e de ouvidoria. O operador de telemarketing passou a ser um diferencial dentro da empresa, uma vantagem competitiva, e ainda representa economia reduzindo custos e quantidade de funcionários.

O telemarketing é uma ação de marketing dentro da empresa através da telecomunicação, interagindo com o consumidor na parte de vendas, suporte técnico, pesquisa de mercado, entre outras. Dando um atendimento rápido e amplo e esse procedimento pode ser ativo ou receptivo. No ativo, a empresa busca o contato através de um pré-cadastro do cliente. O profissional tem que ter um bom conhecimento das técnicas de abordagem para fazer a divulgação do produto ou serviço, e a tática de convencimento tem que ser mais agressiva para convencer o cliente quanto à aquisição do produto ou serviço. No receptivo é o inverso, o cliente é que contata a empresa. Nesse caso o conhecimento do produto e do serviço tem que ser maior por parte do operador e pode se referir a uma pós venda, agendamento de visita ou uma retenção do cliente.

A satisfação do cliente nesse atendimento é um diferencial competitivo para a empresa e um cliente satisfeito é fiel. O atendimento receptivo exige muito do

operador, pois, o cliente quando liga muitas vezes está insatisfeito com um produto ou serviço e quer uma solução rápida para seu problema. A conexão é automática e rápida, e a distribuição entre os operadores é feito por um sistema informatizado com a imediata distribuição das chamadas sem que eles possam controlar o tempo de atendimento.

É necessário aos operadores manterem o padrão da empresa, o número de chamadas e tempo determinado para não sofrerem advertência. O período disponível para as necessidades pessoas também são controlados conforme as normas da empresa. Todo o atendimento é monitorado através de escuta ou gravação feito pelos supervisores e é avaliado para saber se está adequado as regras de cortesia e qualidade do atendimento prestado, e fica proibido ao operador se irritar ou responder mal ao cliente, fazendo com que o funcionário trabalhe sob pressão, levando ao estresse e adoecimento físico e mental.

A utilização de parâmetros estritos de controle sobre tempo, número e forma de atendimento somente é possível devido ao monitoramento eletrônico da atividade que as empresas tentam justificar com afirmativas de que os indicadores facilitarão o dimensionamento da central de atendimento, inclusive para atender metas da Agência Nacional de Telecomunicações. Não se considera, no entanto, as possíveis repercussões sobre a saúde dos seus empregados. Encontram-se, com frequência, campanhas para estímulo constante e permanente da competição entre os empregados para o atendimento de metas pré-determinadas de produção, com divulgação de nomes e desempenho dos operadores para os demais colegas. É costumeiro que sejam afixados avisos alertando o operador de que será eliminado se não observar essas metas.

### **3.1 ESTUDO DE CASO**

Para a compreensão dos problemas causados pelo trabalho em telemarketing, será apresentado o caso da AMB-Serviços Ltda. (2012) de Curitiba, que foi julgado pelo Tribunal Regional do Trabalho do Paraná da 9ª Região (17/03/2015) encontra-se no site do mesmo.

A empresa deverá pagar indenização de R\$ 10 mil a uma operadora de telemarketing demitida após sofrer perda de audição. Fonte: Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região.

Não foi comprovado que a perda da audição tenha sido ocasionada somente pelo trabalho, apesar de que o fone de ouvido que a funcionária utilizava poder causar fadiga auditiva levando a perda da audição. Na análise dos desembargadores, o motivo da demissão foi exclusivamente motivado pelo problema de saúde da funcionária, violando assim a boa-fé das relações de trabalho.

Diante do afastamento por motivos óbvios referentes a perda da audição da funcionária, o empregador teria que ter apresentado uma justificativa plausível, juridicamente aceitável, para o motivo da demissão, coisa que não ocorreu, portanto houve um abuso do direito por parte da empregadora em razão da dispensa por motivo de saúde. Configurado o abuso, a empresa foi obrigada a pagar uma indenização por danos morais, garantida pelos direitos da pessoa humana (Constituição, art. 1º, III e 5º, caput).

O número de profissionais de telemarketing está aumentando no Brasil e no mundo com cerca de 550 mil somente no país. Um artigo feito pela Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, 31 (114): 35-46, 2006 nos mostra como uma ação coletiva pode trazer melhoras na condição de trabalho desses profissionais, com a intervenção do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

Desde 1944, o Brasil reconheceu o desgaste da atividade de telemarketing pela legislação (artigos 226 a 230 da Consolidação das Leis do Trabalho) obrigando aos empregadores estabelecerem uma jornada reduzida e pausas aos funcionários, confirmada pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), porém há limites de intervenção para esses profissionais.

Em entrevista para o Fantástico no dia 05/10/2014, operadoras de telemarketing denuncia assédio moral por parte das empresas. O setor de telemarketing é o que mais cresce no Brasil, 1,5 milhões de trabalhadores e 64% tem entre 18 e 29 anos. Uma ex-operadora de telemarketing declara que a empresa

estabelece metas abusivas e irreais, nove meses depois de ter sido contratada, começaram os problemas, sua voz começou a falhar e descobriu dois nódulos nas cordas vocais e teve que ser afastada do atendimento ao público. Passou então a ser ridicularizada e apelidada de “lixo”. As agressões vinham dos chefes, sentindo-se oprimida só chorava, procurou ajuda psiquiátrica, pois desenvolveu síndrome do pânico.

Outra ex-operadora conta que foi agredida pelo seu supervisor, que cortou o cabelo dela por não ter cumprido a metas. Uma terceira operadora grávida teve infecção de urina por ter apenas cinco minutos para ir ao banheiro durante todo o tempo de trabalho, e outra parou de amamentar por causa dos antidepressivos. A gestora da BrasilCenter, fez uma planilha para controlar as gravidez das funcionarias, com prioridade para as casadas e sem filhos, depois as casadas com filhos, e as solteiras não podiam engravidar diz uma ex funcionária. Em e-mail para o Fantástico, a empresa BrasilCenter alega que essa escala foi feita por uma gestora que já está fora do quadro de funcionários.

Segundo o Ministério Público do Trabalho, os gestores querem controlar até do ciclo menstrual das funcionárias, mas também há relatos de supervisores que são humilhados tendo que colocar roupa de presidiário porque sua equipe não cumpriu a meta e teve que ficar de quatro para outra supervisora vestida de policial na frente da equipe. Para a empresa o importante é bater metas, uma funcionária que trabalha na retenção, fala que de cada dez pessoas que pedem cancelamento, ela só pode fazer um, se não conseguir, é perseguida. Um projeto de lei de 2007 que regulamenta o trabalho de telemarketing aguarda o parecer da Câmara dos Deputados. Nós entramos no trabalho com sonhos e saímos traumatizados, desabafa uma ex-operadora.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através de análises bibliográficas fica claro que o estresse é uma forma natural de reação do nosso organismo à estímulos externos e a maneira de como reagimos a esses estímulos é que vai determinar se essa reação vai ser boa ou não. A fragilidade emocional das pessoas aumenta a possibilidade do estresse chegar como doença. Uma pessoa frágil, as suas defesas orgânicas diminuem e quando são esportas aos estressores acabam ficando vulneráveis, e sem reação, se entregam as doenças. Apesar de o estresse ter seu lado ruim, deixando as pessoas tensas e vulneráveis, ele também tem seu lado bom, que serve para restabelecer o equilíbrio interior das pessoas alterado pelas exigências externas. Existem técnicas de relaxamento que previnem o estresse e tratamentos alternativos que amenizam os sintomas.

Sobre o estresse ocupacional fica clara a importância do trabalho na vida das pessoas e para as pessoas crescerem na vida significa ter um bom trabalho e um bom salário também, aí é que entra a cobrança pessoal por resultados e a cobrança da empresa pelo atingimento de metas. Para maior qualidade de vida é importante que haja equilíbrio entre o desejo do trabalhador e o que a empresa espera dele. Mas nem sempre há esse equilíbrio, pois, os trabalhadores acabam se sobrecarregando para realizarem seus desejos e as empresas cobram cada vez mais seus funcionários para cobrirem cotas. A pressão das empresas pode levar ao estresse ocupacional e ainda a doenças mais graves como os quadros de ansiedade e depressão profunda, síndrome do pânico, transtornos, entre outros. Todos perdem com o estresse ocupacional, perde o trabalhador com problemas de saúde muitas vezes grave, perde a empresa com o afastamento do trabalhador, geralmente competente, pois, as pessoas mais propensas ao estresse são pessoas centradas e competitivas.

Através de um estudo de caso, foi investigado todo o sofrimento e dor que os operadores de telemarketing vêm enfrentando para atingirem suas metas, o abuso por parte dos empregadores que humilham e seus empregados como se fossem apenas números, e não respeitam os limites e necessidades de cada um, e também as consequências à saúde desses trabalhadores.

Conclui-se, com o resultado desse trabalho, que há uma necessidade de reflexão sobre a evolução trabalhista, e os motivos pelo qual os funcionários devem acompanhar essa evolução sem sofrerem sobrecarga de trabalho para atender a demandas. As consequências dessa sobrecarga podem custar caro e ter que ser pago com própria saúde. Essa reflexão colocada em prática pode minimizar os problemas de estresse ocupacional, mas não vai acabar com eles, pois a evolução não para, e novos problemas aparecerão. Por isso a necessidade dos gestores de se manterem sempre em alerta para evitar ou minimizar os problemas, e essas ações levarão ao amadurecimento e crescimento das pessoas e das organizações.

## 5 REFERÊNCIAS

ABREU, Klayne Leite de. Estresse ocupacional e Síndrome de *Burnout* no exercício profissional da psicologia. (2002). **Revista Psicologia Ciência e Profissão**. vol.22 n° 2. Brasília. Jun. 2002. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php ? pid=S1414-98932002000200004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98932002000200004&script=sci_arttext). Acesso em: 10 out. 2015.

ABREU, Marisa. **Estresse no trabalho**. Disponível em: <http://www.marisa-psicologa.com.br/estresse-no-trabalho.html>. Acesso em: 05 jun. 2015.

BALLONE, Geraldo. **Estresse, Ansiedade e Esgotamento**. Disponível em: <http://www.cerebromente.org.br/n11/doencas/estresse.htm>. Acesso em: 17 ago. 2015.

BALLONE, Geraldo. **Estresse, Ansiedade e Esgotamento**. Disponível em: <http://www.cerebromente.org.br/n11/doencas/estresse.htm>. Acesso em: 16 ago. 2015.

BERAQUET et. al. A importância do autoconceito e da autoestima nas organizações. In GUIMARÃES, L. A. M. e GRUBITS, S. **Série Saúde Mental e Trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo. vol. 2. 2004. p. 103-112.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Consolidação das Leis do Trabalho**. (1943). Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/De15452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/De15452.htm). art. 226 a 230. Acesso em: 08 out. 2015

\_\_\_\_\_. Presidência da República. Casa Civil. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. (art. 1º, III e 5º, caput). Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm). Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm). Acesso em: 08 out. 2015.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3ª ed. 6ª reempr. Rio de Janeiro: Elsevier. 2010. p. 4 e 473.

CODO, W. Um diagnóstico integrado do trabalho com ênfase em saúde mental. In: JACQUES, M. da G. e CODO, W. **Saúde Mental & Trabalho: Leituras**. Petrópolis/RJ: Vozes. 2002. p. 173 -192.

CUNGI, C. **Saber administrar o estresse na vida e no trabalho**. Tradução Bernardo Müller e Maria Ruzena. São Paulo: Lorusse do Brasil Participações Ltda. 2002.

**ESTRESSE Ocupacional** - Altos Índices de Estresse. (2012). Disponível em: <http://estresse-tratamento.blogspot.com.br/2012/06/estresse-ocupacional-altos-indices-de.html>. Acesso em: 21 set. 2015.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de Metodologia**. 5ª ed. rev. São Paulo: Saraiva. 2006. 190 p.

FILGUEIRAS, J. C. e HIPPERT, M. I. Estresse: possibilidades e limites. In: JACQUES, M. da G. e CODO, W. **Saúde Mental & Trabalho: Leituras**. Petrópolis/RJ: Vozes. 2002. p. 112 -129.

FRANÇA, A. C. L. e RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho, uma abordagem psicossomática**. 4ª ed. 2ª reimp. São Paulo: Atlas. 2007. p. 127-134.

G1. **Funcionários do setor de telemarketing relatam série de abusos**: Operadores denunciam assédio moral, exploração, humilhações por não cumprir metas e escala para funcionárias engravidarem. (05/10/2014) Disponível em: <http://g1.globo.com/fantastico/noticia/2014/10/funcionarios-do-setor-de-telemarketing-relatam-serie-de-abusos.html>. Acesso em: 25 set. 2015.

GUIMARÃES, L. A. M e FREIRE, H. B. G. Sobre o estresse ocupacional e suas repercussões na saúde. In GUIMARÃES, L. A. M. e GRUBITS, S. **Série Saúde Mental e Trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo. vol. 2. 2004. p. 29-54.

HARPER. **Stress Ocupacional**: como evitar? (2012). Disponível em: <http://www.harpercorretora.com.br/stress-ocupacional-5-dicas-para-evita-lo/>. Acesso em: 08 out. 2015.

HENZ, Ligia. **Estresse, trabalho e qualidade de vida na gestão de pessoas**. Disponível em: [http://www.rh.com.br/Portal/Qualidade\\_de\\_Vida/Artigo/8904/estresse-trabalho-e-qualidade-de-vida-na-gestao-de-pessoas.html](http://www.rh.com.br/Portal/Qualidade_de_Vida/Artigo/8904/estresse-trabalho-e-qualidade-de-vida-na-gestao-de-pessoas.html). Acesso em: 05 jun. 2015.

HOSPITAL ALBERT EINSTEIN. **Tudo sobre o estresse**. (dezembro/2009). Disponível em: <http://www.einstein.br/einstein-saude/em-dia-com-a-saude/Paginas/tudo-sobre-o-estresse.aspx>. Acesso em: 30 maio 2015.

INSTITUTO DE PESQUISA E ORIENTAÇÃO DA MENTE. **Como lidar com o estresse e a ansiedade no trabalho**. (2011). Disponível em: <http://www.ipom-org.com.br/artPesquisa.php?lang=pt-br&id=5>. Acesso em: 08 out. 2015.

JACQUES, M. da G. e CODO, W. **Saúde Mental & Trabalho: Leituras**. Petrópolis/RJ: Vozes. 2002.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicação e trabalhos científicos. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1992.

LIPP, M. N. e NOVAES, L. E. **Conhecer o enfrentar o stress**. São Paulo: Contexto. 2000.

MARCONI, Marina de Andrade e LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7ª ed. 2ª reimpr. São Paulo: Atlas. 2009.

MARISA PSICOLOGIA. **Estresse no trabalho**. Disponível em: <http://www.marisa-psicologa.com.br/estresse-no-trabalho.html>. Acesso em: 05 jun. 2015.

MARTINS JUNIOR, Joaquim. **Como escrever trabalhos de conclusão de cursos**: instruções para planejar e montar, desenvolver, concluir, redigir e apresentar trabalhos monográficos e artigos/ Joaquim Martins Junior. 5ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

OLIVEIRA, Sônia Regina e KAMIZAKI, Ricardo. Estresse no Trabalho: Uma Revisão. Disponível em: [http://faef.revista.inf.br/imagens\\_arquivos/arquivos\\_destaque/lxQN9quh6TtUkla\\_2013-4-30-10-49-49.pdf](http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/lxQN9quh6TtUkla_2013-4-30-10-49-49.pdf). In: **Revista Científica Eletrônica de Psicologia**. ano 1. n. 1. Nov. 2013. Acesso em: 19 ago. 2014.

PARANÁ. Tribunal Regional do Trabalho do Paraná. **Empresa de telemarketing é condenada por demitir trabalhadora após perda de audição**. (17/03/2015). Disponível em: [http://www.trt9.jus.br/internet\\_base/inicial.do?evento=cookie](http://www.trt9.jus.br/internet_base/inicial.do?evento=cookie). Acesso em: 17 mar. 2015.

PASCHOAL, Tatiane e TAMAYO, Álvaro. Validação da Escala de Estresse no Trabalho. **Estudos de Psicologia**. (2004, p.45-52). Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf>. Acesso em: 05 jun. 2015.

PERES, Claudio Cezar et. al. Uma construção social: o anexo da norma brasileira de ergonomia para o trabalho dos operadores de telemarketing. (2006). **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, 31 (114): 35-46. Disponível em: [www.scielo.br/pdf/rbso/v31n114/04.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rbso/v31n114/04.pdf). Acesso em: 23 maio 2015.

QUINALIA, Eliane. Aumento do estresse no trabalho pode causar problemas de saúde. **InfoMoney Veja**. (2012). Disponível em: <http://www.infomoney.com.br/minhas-financas/planos-saude/noticia/2390737/aumento-estresse-trabalho-pode-causar-problemas-saude>. Acesso em: 05 jun. 2015.

ROSCH, P. **Hans Selye: Birth of Stress**. Disponível em: <http://www.stress.org/about/hans-selye-birth-of-stress/>. Acesso em: 01 jun. 2015.

SATO, L. Saúde e controle no trabalho: feições de um antigo problema. In: JACQUES, M. da G. e CODO, W. **Saúde Mental & Trabalho: Leituras**. Petrópolis/RJ: Vozes. 2002. p. 31 -49.

SILVA NETTO, A. D. C. da. **Stress Ocupacional: uma abordagem pessoal e empresarial**. São Paulo: Worklin. 1998.

SILVA, Emiliano. **O estresse ocupacional dentro das empresas, uma preocupação a mais para os gestores**. (2012). Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/o-estresse-ocupacional-dentro-das-empresas-uma-preocupacao-a-mais-para-os-gestores/66969/>. Acesso em: 14 de out. 2015.

SILVA, José Pereira da. **O que é o Stress e suas causas**. Disponível em: <http://www.josepereiradasilva.com/pt/suplementos/o-que-e--o-stress-e-suas-causas>. Acesso em: 19 ago. 2015.

UNESP. **As Principais Causas do Estresse**. Disponível em: <http://www4.faac.unesp.br/pesquisa/nos/alegria/estresse/causas.htm>. Acesso em: 30 maio 2015. Acesso em: 30 maio 2015

VASQUES-MENEZES, I. Por onde passa a categoria trabalho na prática terapêutica? In CODO, W. (org.) O trabalho enlouquece? 2004, p. 23-52.