

# **ESTRESSE OCUPACIONAL E SUAS IMPLICAÇÕES NA PRODUTIVIDADE DOS COLABORADORES: Estudo de caso na Empresa X no município de Porto Alegre, no Estado do Rio Grande do Sul**

Marta Machado Nogueira<sup>1</sup>  
Jose Edson Robalo Baxinski<sup>2</sup>

## **RESUMO**

Este artigo tem como objetivo analisar quais as implicações do estresse ocupacional na produtividade dos colaboradores. Este estudo visa identificar nos colaboradores os tipos de estresses ocupacionais aos quais esses se percebem submetidos, descrever os tipos de estresses ocupacionais aos quais os colaboradores se percebem submetidos e categorizar as implicações na produtividade diária dos colaboradores. Para melhor entendimento, procurou-se abordar temas relativos ao assunto como: comportamento e processos individuais, processos de equipe, trabalho e adoecimento, produtividade e funcionamento do setor operacional na telefonia. Para tanto, a presente pesquisa, quanto aos objetivos é exploratória e descritiva quanto aos procedimentos técnicos, é um estudo de caso e bibliográfico. A abordagem do problema é quantitativa, e o método de trabalho é o dedutivo. A pesquisa foi realizada por meio de um questionário fechado para uma amostra não probabilística e analisado de forma interpretativa. Desta forma percebe-se que os tipos de estresses ocupacionais aos quais os colaboradores estão submetidos são, dores de cabeça, enxaquecas, tensões musculares, quedas de cabelo, problemas de pele e aumento da pressão arterial. Também a partir da análise se fez possível categorizar as implicações na produtividade diária dos colaboradores como sendo: irritação no ambiente de trabalho, sensação de cansaço físico e mental, desânimo e ansiedade gerada pela pressão emocional, fatos geradores de implicações na produtividade. Essas acabam por fazer com que a baixa produtividade se torne perceptível dentro do setor. Portanto, percebe-se que *as implicações do estresse ocupacional na produtividade* dos colaboradores no setor operacional da empresa de telecomunicações X vão além da própria baixa produtividade. Tem-se a partir da análise, causa. São implicações físicas, comportamentais e emocionais e que tem como consequência implicações na produtividade dos colaboradores.

**Palavras-chave:** estresse ocupacional, colaboradores, produtividade

## **ABSTRACT**

*This article aims to analyze the implications of occupational stress on employee productivity. The objective is to identify in employees the types of occupational stress to which they perceive themselves, describe the types of occupational stress to which employees perceive themselves and categorize the implications for the daily productivity of employees. For a better understanding, we tried to approach topics related to the subject, such as: individual behavior and processes, team processes, work and illness, productivity and operation of the operational sector in telephony. For this purpose, the present research, as to the objectives is exploratory and descriptive as to the technical procedures, is a case study and bibliographic. The problem approach is quantitative, and the work method is deductive. The research was carried out through a closed questionnaire for a non-probabilistic sample and analyzed in an interpretative*

---

<sup>1</sup>Orientanda, Curso Tecnológico de Gestão Hospitalar, Faculdade Menino Deus (FAMED), Porto Alegre.

<sup>2</sup>Orientador, Curso Tecnológico de Gestão Hospitalar, Faculdade Menino Deus (FAMED), Porto Alegre.

*way. Thus, it is clear that the types of occupational stress to which employees are subjected are headaches, migraines, muscle tension, hair loss, skin problems and increased blood pressure. Also, from the analysis it was possible to categorize the implications for the daily productivity of employees as being: irritation in the work environment, feeling of physical and mental tiredness, discouragement and anxiety generated by emotional pressure, facts that generate implications for productivity. These end up making the low productivity become noticeable within the sector. Therefore, it is clear that the implications of occupational stress on employee productivity in the operating sector of telecommunications company X go beyond low productivity itself. We have from the analysis, cause. These are physical, behavioral and emotional implications that have implications for employee productivity.*

**Keywords:** *occupational stress, employees, productivity*

## 1 INTRODUÇÃO

Para Lipp (2001), desde o início da humanidade buscou-se o alcance de suas necessidades tais como: alimento, moradia, vestuário e bem-estar, e, para que esses meios sejam supridos, o ser humano precisa trabalhar. Na pré-história, as pessoas só buscavam sua sobrevivência, e, com o passar do tempo, foi descobrindo como fazer suas armas e ferramentas como forma de agilizar seu trabalho garantindo seu sustento. Nos dias atuais, o trabalho, além de garantir o sustento e realizações pessoais, também pode ocasionar problemas à saúde, pois, quando o esforço é maior a ponto do organismo entrar em sobrecarga causando um desequilíbrio, dá-se o nome de estresse que conseqüentemente afeta não somente a saúde dos colaboradores mais também implica a produtividade da organização.

Na compreensão de Limongi e França (2008) entende-se por *estresse* ocupacional, o conjunto de perturbações que caracterizam o desequilíbrio físico e psíquico e que ocorrem no ambiente de trabalho, devido a pressões, preocupações excessivas ou cobranças exageradas excedendo a capacidade de uma pessoa desempenhar suas tarefas tanto na vida profissional quanto na vida pessoal.

Ainda Lipp(2001) expõe que atualmente as pessoas tendem a levar uma vida mais agitada passando por situação diferentes tais como, mudanças emoções e acontecimentos inesperados muitas vezes sem perceber o que estão sentindo e só se dão por conta quando algo mais grave acontece, fazendo com que procurem um médico para avaliar os sintomas que está sentindo em seu organismo.

Nas palavras de Lipp (1996, p. 302):

A reação que o ser humano tem a fatores estressantes é, na realidade, de grande valor, pois visa à sua autopreservação. Séculos atrás o homem tinha como fonte principal o stress, não a burocracia de hoje, mas outras situações que ameaçavam sua vida. Para enfrentar o estressor da época o ser humano foi dotado de um conjunto complexo de reações físicas e mentais que visavam a lhe dar a força e a energia necessárias para enfrentar seu inimigo.

Percebe-se que para saber enfrentar o estresse é aprender a lidar diretamente com as exigências, mudando-as, recusando-as ou eliminando-as; é aprender a conhecer seus limites e a se conhecer e usufruir disso para encarar da melhor maneira as exigências e ameaças. Portanto, quando uma pessoa ultrapassa seus limites, o organismo perde nutrientes e a energia mental fica reduzida.

Sendo assim, abordam-se neste artigo, os temas Comportamento e Processos individuais, Processos de equipe, trabalho e adoecimento, produtividade e funcionamento operacional na telefonia, por meio de um estudo de caso elaborado e aplicado na empresa de telecomunicações “X” no município de Porto Alegre, no Estado do Rio Grande do Sul.

Este artigo tem como objetivo analisar quais as implicações do estresse ocupacional na produtividade dos colaboradores no setor operacional da empresa de telecomunicações “X” no município de Porto Alegre, no Estado do Rio Grande do Sul: em que se buscou identificar nos colaboradores os tipos de estresses ocupacionais aos quais esses se percebem submetidos, bem como descrever os tipos de estresses ocupacionais aos quais os colaboradores se percebem submetidos e categorizar as implicações na produtividade diária dos colaboradores.

A motivação em pesquisar sobre este assunto se deu em virtude de alertar as organizações para o estresse ocupacional, inimigo silencioso que não traz só consequências à saúde dos colaboradores, mas também a própria saúde financeira da organização.

Assim sendo o questionamento: Quais as implicações do estresse ocupacional na produtividade dos colaboradores no setor operacional da empresa de telecomunicações “X” no município de Porto Alegre, no Estado do Rio Grande do Sul?

Na segunda seção deste artigo, serão abordados temas sobre comportamento e processos individuais, processos de equipe, trabalho e adoecimento, produtividade e funcionamento operacional na telefonia. A metodologia utilizada para o desenvolvimento desta pesquisa encontra-se na terceira seção deste artigo, em que os procedimentos metodológicos e o tipo de estudo e de pesquisa são apresentados. Na quarta seção, encontram-se a análise e apresentação dos resultados, o que possibilitou explicitar, nas considerações finais, quais as implicações do

estresse ocupacional na produtividade dos colaboradores no setor operacional da empresa de telecomunicações “X”.

Destarte, este estudo é de grande valia para o meio acadêmico e para as organizações de modo que possa contribuir e proporcionar às empresas um olhar mais acurado sobre o tema, à medida que, minimizando o estresse ocupacional dos colaboradores, possibilita a organização tornar-se mais produtiva e inovadora, além de propiciar aos seus colaboradores qualidade de vida através do bem-estar no ambiente de trabalho.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Comportamento e Processos individuais**

Conforme Maximiano (2014), o exercício da administração vem desde os primeiros agrupamentos humanos. A busca pela caça funcionava como uma empresa trabalhando coletivamente com processos de planejamento, tomada de decisão, logística e divisão de trabalho. Era indispensável fazer análise antecipada das rotas migratórias das caças, fazer as armas que seriam ultimadas e organizar os seus locais de acampamento. Como nas empresas hoje, essas expedições precisavam ter uma liderança, a fim de evitar qualquer tipo de conflito dentro do grupo e se certificar de que cada membro executasse suas atividades de acordo com o planejamento estabelecido.

Na percepção de Robbins et al. (2010), comportamento organizacional é um conjunto de comportamento e atitudes que busca averiguar o impacto que indivíduo, o grupo e a estrutura organizacional têm sobre as pessoas dentro das empresas, com o propósito de utilizar desse conhecimento para a melhoria e eficácia.

Chiavenato (2014) explana que comportamento organizacional abrange áreas do conhecimento humano existentes nas organizações e em seu ambiente. Assim sendo, o capital humano, por mais que seja um conjunto de talentos, precisa trabalhar dentro de uma estrutura organizacional onde aja integração e uma cultura organizacional agradável, com um modo de gestão que proporcione impulso. Dessa maneira todos esses elementos agindo de forma harmônica, o comportamento organizacional de uma empresa será um item essencial para maximizar o desempenho organizacional.

É a capacidade social do trabalhador que determina seu nível de competência e eficiência, e não sua capacidade de executar movimentos eficientes dentro do tempo estabelecido. (CHIAVENATO, 2014, p.170).

Portanto, as organizações começaram a investir mais nas relações humanizadas, visando a um ambiente em que as pessoas se sintam mais confortáveis e satisfeitas, com foco em aumentar a eficiência do colaborador, que implicará no aumento da produtividade da empresa.

Lacombe (2005) expõe que as empresas que buscam destaque e crescimento não estão se preocupando somente com o seu patrimônio, mas almejam aperfeiçoar seu capital intelectual, pois as grandes organizações chegam nessas posições porque investem em seus colaboradores, que, por sua vez, devem ser valorizados e vistos como ferramenta de sucesso e essencial para atingir seus objetivos e metas. Portanto, é preciso se conscientizar da importância que as pessoas têm dentro das empresas e que para alcançar as vantagens competitivas é necessário um novo meio de administrar o comportamento organizacional.

Lacombe (2005, p.21) explica que:

Os novos métodos de administração preocupam-se essencialmente com a administração do capital humano, representado pelos profissionais do conhecimento, que não podem simplesmente receber ordens e metas para serem atingidas num prazo determinado.

O autor chama a atenção para esses novos métodos, pois, em tempos em que a tecnologia da informação está cada vez mais avançada, as ordens diretas e desprovidas de sentido inteligível para o colaborador não têm mais espaço, fazendo parte do passado. O trabalhador moderno busca motivação e conhecimento para as atividades que desempenha no dia a dia e cabe à gestão acompanhar essa evolução, pois o indivíduo que desenvolve atitudes positivas em relação ao seu trabalho e de si mesmo terá um comportamento favorável ao desenvolvimento de suas atividades, às relações interpessoais e aos objetivos da organização, tornando mais adaptável o trabalho em equipe.

## **2.2 Processos de equipe**

Para Martinellie Almeida (2008), no ambiente organizacional as relações interpessoais são de extrema importância no sucesso de uma equipe de trabalho. Quando os indivíduos inseridos em uma organização têm conhecimento profundo de si, agem com empatia e conseguem se expressar de forma objetiva, podendo se dizer que há uma relação saudável, caracterizada por independência, colaboração e engajamento. Por muitas vezes, o gestor de uma equipe é forçado a lidar com conflitos que podem comprometer negativamente o desempenho de um grupo de trabalho dentro de uma organização.

Martinellie Almeida (2008) expõe que uma equipe é composta por pessoas com níveis distintos de educação que trabalham juntas, tomam decisões e visam à concepção de objetivos. Ainda, Martinelli e Almeida (2008) pontuam que o conflito pode ter como causa divergência de interesses, de necessidades e de opiniões, ou também pode se originar de forma amigável, não originando um possível conflito e sim uma negociação.

Já Moreira (2010) ressalta que a importância do ato de se negociar é uma realidade em nosso cotidiano e ocorre de forma inconsciente. A negociação consiste em um processo voluntário em que as partes trocam recursos com o objetivo final de atingir um acordo considerável satisfatório para ambas as partes.

Segundo Leite (2006), negociação é um processo de troca em que as partes, com autonomia e decisão, buscam um acordo satisfatório, mesmo que num primeiro momento tenham interesses diferentes.

De acordo com Thompson (2009), negociar é um processo interpessoal na tomada de decisão, necessário quando não atinge os objetivos por conta própria, é uma competência essencial de gestão. Âmbito organizacional, quando se aplica à negociação dentro das organizações, além de solucionar os conflitos também torna o ambiente de trabalho menos estressantes, evitando que haja insatisfação ou frustração por parte do colaborador.

### **2.3 Trabalho e Adoecimento**

Mendes e Cruz (2004) expõem que o trabalho ocupa um espaço central na vida das pessoas, tanto pode ser a identidade do trabalhador, mantendo sua saúde mental, como causador de adoecimento, quando ocorre em contextos precários e com oportunidade restrita de desenvolvimento profissional.

No contexto de Linhares e Siqueira (2014), o trabalho, em tempos de pós-modernidade, vem marcado pelo mal-estar vivenciado pelos trabalhadores, influenciado pela incerteza, fluidez, cobrança pela produção e constante controle, que vem contribuindo para a precariedade das condições trabalhistas, pondo à prova a capacidade humana de acompanhar as mudanças impostas aos trabalhadores. Com o crescimento do capitalismo, o universo do trabalho passou por inúmeras transformações de forma que esses processos têm em seu núcleo uma aceleração na forma laboral que permanecem até hoje de maneira constante, ocasionando impactos.

Segundo Cardoso (2001), diversos tipos de ambientes favorecem o contato com fatores estressantes como, por exemplo, excessos de atividades, longas jornadas de trabalho, pressões, medo de perder o emprego, entre outros, que podem acarretar o adoecimento e o absenteísmo

no trabalho. Ao longo da nossa existência, o trabalho foi se tornando um dos principais fatores de organização de uma sociedade; por meio dele, o indivíduo age em seu ambiente se modificando e construindo a si mesmo, ocupando um lugar central na vida e na construção do homem. Como resultado o ambiente de trabalho tornou-se muito competitivo, exigindo dos trabalhadores mais adaptabilidade, receptibilidade e envolvimento individual, podendo levar ao sentimento de frustração e de insegurança em torno do emprego que a qualquer momento poderá se transformar em desemprego ou possibilitar seu adoecimento.

Guimarães e Grubits (2000) consideram como fatores desencadeadores do estresse: jornadas prolongadas de trabalho, pressão do ambiente e no ambiente, ritmos acelerados de produção, falta ou a precariedade das condições de pausas para descanso do profissional, dificuldade de comunicação, falta de respeito aos limites do funcionário, fragmentação das tarefas, desqualificação do trabalho desenvolvido, responsabilidade excessiva, mudanças constantes determinadas pela organização, adições de novas tecnologias devido às exigências do mercado, problemas ergonômicos e condições deficitárias para o exercício da atividade laboral.

Na visão de Carvalho e Serafim (2004), os sintomas causados pelo estresse que convêm de um esgotamento emocional podem trazer consequências graves para uma pessoa, que, estando consciente das mudanças em seu organismo, ignore-as, ou não tome medidas, para controlar os agentes estressores.

Carvalho e Serafim (2004, p.129) citam alguns dos principais sintomas do estresse:

Cansaço, sudorese intensa; queixas frequentes; angustia; perda de memória; esgotamento; tristeza; prostração; perturbação; dor na coluna; fala desordenada; diarreia; aceleração; do batimento cardíaco; irritação; ulcera; medo; colite; melancolia; alteração de desempenho das suas atividades normais; aflição; dor de cabeça intensa; bruxismo (ranger os dentes a noite) grande agitação; roer unhas; dor na garganta; pigarro; hipertensão; isolamento; mau humor; pânico; manchas roxas lamentações.

Segundo Robbins (2008), as consequências do estresse podem ser explicadas em três categorias gerais, sendo elas sintomas físicos, psicológicos e comportamentais.

Referente aos sintomas físicos, o autor expõe mudanças no metabolismo, aumento dos ritmos cardíacos e respiratórios, aumento da pressão sanguínea, dores de cabeça quedas de cabelo, enfraquecimento das unhas, cansaço, fadiga, espasmos musculares, distúrbios nos aparelhos digestivos e até ataques do coração.

Em relação aos sintomas psicológicos, Robbins (2008) expõe que o estresse quando associado ao trabalho pode levar à insatisfação, que é o efeito mais óbvio e simples do estresse

o qual também, se apresenta como um estado psicológico como tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio e procrastinação.

França e Rodrigues (2005) citam os seguintes sintomas psicológicos, sendo de curto prazo, a ansiedade, a insatisfação, doenças psicogênicas de massa, a depressão, Burnout e distúrbios mentais.

Em relação aos sintomas comportamentais, Robbins (2008) ressalta que compõem os sintomas comportamentais, mudanças na produtividade, absenteísmo, rotatividade, mudanças de alimentação, aumento do consumo de álcool ou tabaco, fala mais rápida inquietação e distúrbios do sono.

Borsoi (2007) explana que o adoecimento do trabalhador teve seu surgimento devido à exposição a fatores presentes na vida laboral. Entretanto, encontrar nexos das causas entre os aspectos psicossociais do trabalho, fatores estressantes, por exemplo, e o aparecimento de uma doença é muito difícil, pois existem muitos aspectos que deixam complexa essa relação. No caso do sofrimento psíquico, muitas vezes não há como quantificar essa experiência negativa no ambiente de trabalho, não é encontrada relação entre o processo de adoecimento e o trabalho. Muitas vezes nem o próprio trabalhador percebe esse sofrimento como sendo mental, porém quando é notado nem sempre recebe ajuda no trabalho, constantemente só é dada a atenção necessária quando o trabalhador é diagnosticado com alguma patologia com tratamento especializado ou que exija seu afastamento do trabalho, como a depressão e a síndrome de Burnout, doenças que podem ser decorrentes de níveis altos de estresse.

Guimarães e Grubits (2000) explicam o fato de o trabalho ser o foco central na vida das pessoas, podendo fazer com que a atividade dentro de uma organização se torne uma intensa fonte de tensão e sofrimento.

Segundo Carlotto e Câmara (2008), a Síndrome de Burnout se constitui em uma reação à tensão emocional crônica, gerada no contexto laboral de trabalhadores que mantêm contato direto e permanente com outros seres humanos. A modificação do trabalho, entre as décadas de 70 e 80, culminou no aparecimento da Síndrome de Burnout. O trabalho foi ficando mais profissionalizado, burocrático e isolado. Essa síndrome caracteriza-se através de três dimensões. A primeira, a exaustão emocional, surge quando o trabalhador percebe sua energia esgotada devido ao cuidado diário e o contato direto com os problemas dos clientes, além dos seus próprios. A segunda, a despersonalização, ocorre um “endurecimento” afetivo e o profissional passa a tratar o cliente e seus colegas como objeto, sem envolvimento. A terceira, a baixa realização profissional, está associada com o fato de o profissional não perceber seu trabalho como algo valorizado e reconhecido, o que gera insatisfação profissional.



Para Loureiro (2008), é importante destacar que o impacto desta síndrome pode ser observado sob diferentes perspectivas, visto que não se restringe apenas à vida profissional, mas também a vida pessoal e familiar. De forma similar, a pessoa em Burnout perde o interesse pelas suas atividades diárias dentro de casa, assim como o interesse em lazer e a motivação para a interação com os amigos. Quando o trabalhador, inserido em uma instituição, encontra um conjunto de tarefas que devem ser cumpridas, devendo a ele somente executá-las, aumenta sua carga psíquica, podendo resultar em sofrimento.

## **2.4 Produtividade**

De acordo com Rucha (2011), dentro do ambiente de trabalho, o estresse se torna o principal causador da queda da produtividade dos colaboradores de uma empresa. Isto ocorre por excesso de esforço para atingir resultado no intuito de obter ganhos extras e aumentar a remuneração por descontentamento salarial. A necessidade de produtividade consiste na capacidade para realizar atividades sendo valorizadas pelo próprio sujeito e pelos outros.

Sendo assim, envolve o sentimento de ser útil capaz e eficiente nas ações, de conseguir alcançar os objetivos, de produzir algo valioso para os outros e para a sociedade, e o sentimento de satisfação e orgulho nos próprios produtos, ideias ou realizações. Se sentir competente é um sentimento que está ligado à autoestima e à autoconfiança. Essa necessidade é satisfatória quando as pessoas sentem que são capazes e eficazes nas suas ações.

Ainda Rucha (2011) expõe que o estresse ocupacional no ambiente de trabalho pode se tornar algo não tão benéfico para a saúde dos colaboradores e que este pode vir a interferir na produtividade dos colaboradores da organização. Entretanto é salutar que as organizações prestem atenção nesse inimigo silencioso, de forma pró ativa, a fim de minimizar os impactos por ele causados tanto na saúde física e mental dos colaboradores como também minimizando o seu impacto na produtividade laboral.

Portanto, para Rucha (2011), houve um aumento da competitividade individual entre os colaboradores nas organizações oriundo da escassez de postos de trabalho. Esse aumento de competitividade por parte dos colaboradores, por sua vez, pode comprometer o relacionamento interpessoal entre os mesmos, e assim, mantê-los num estado de alerta constante, ocasionando dificuldades de se desvencilharem das questões do trabalho, fora do trabalho, fazendo com que não consigam ter seu momento de lazer, tão importante. Ou seja, a competitividade entre os colaboradores passou a ser mais um gatilho para o esgotamento físico e mental bem como os demais fatores que já oferecem por si só, pressão.

Spector (2006) cita como itens a serem observados a remuneração incompatível, a distribuição de responsabilidades inadequada, a pressão excessiva, problemas de ergonomia, poluição sonora, iluminação insuficiente e mobiliário inadequado, entre outros, fatores esses, que acentuam o estresse ocupacional.

Ainda na visão de Spector (2006), o estresse ocupacional não compromete, somente, a saúde dos colaboradores, mas também traz uma série de problemas para a organização. Entre eles, exemplifica-se o aumento nos indicadores de ausências ao trabalho (absenteísmo) e de presenteísmo (quando o colaborador, mesmo presente, não produz de maneira satisfatória). À medida que o grau de estresse aumenta, crescem também os erros e inconformidades, atrasos nas entregas, perda de prazos e acidentes de trabalho que impactam diretamente na produtividade da organização e na saúde do colaborador. Observa-se que dentro do ambiente de trabalho o estresse se torna o principal causador da queda da produtividade dos colaboradores de uma empresa. Isto ocorre por excesso de esforço para atingir resultado no intuito de obter ganhos extras e aumentar a remuneração por descontentamento salarial.

## **2.5 Funcionamento operacional na Telefonia**

Para Rego (2008), o serviço de teleatendimento ganhou espaço dentro das empresas, na grande maioria pode ser o único vínculo entre empresa e cliente. Este colaborador está presente nos setores do comércio, produtos e serviços em todo país; os operadores oferecem produtos e serviços, atendem clientes e prestam suporte técnico especializado entre outras atividades. Observa-se que o operador fica entre 80% a 90% dentro do seu ambiente de trabalho com atenção total ao computador, ao *mouse* e ao telefone e com a constante presença de um supervisor ao seu redor cobrando metas e procedimentos a serem executados.

Mocelini e Silva (2008) expõem que o operador de teleatendimento, diferente do antigo trabalho de telefonista que se caracterizava por um atendimento baseado em frases prontas e memorizadas, os profissionais hoje devem possuir ou possuem a habilidade para sanar dúvidas de clientes sem transferir esse cliente para outro setor. Dentro do mercado das telecomunicações, com sua evolução e com a constante inovação de produtos e serviços, é preciso que os colaboradores tenham conhecimento, visando à realização de um atendimento satisfatório e capacitado a solucionar eventuais problemas que o cliente possa ter.

Quanto à formação e experiência para essa ocupação, são requeridos o ensino médio até mesmo o superior incompleto, seguidos de cursos básicos de qualificação. No que diz respeito às competências a à capacidade de compreensão e expressão escrita, autocontrole paciência,

empatia, agilidade no atendimento e agilidade de digitação, também se precisa ter capacidade de lidar e saber administrar conflitos e de ser objetivo, visto que, em muitas empresas, trabalha-se sobre pressão. Em relação aos recursos de trabalho nessa descrição destacam-se a voz, o computador, o telefone com fones de ouvido, mesa ergonômica, com apoio de teclado e *mouse pad*, os aplicativos (software), correio eletrônico e a internet. O treinamento fornecido aos colaboradores ao ingressar na organização dura poucos dias, explicando o funcionamento dos sistemas que irão usar e a postura que se deve ter com o cliente, o que falar, que pode provocar a impessoalidade e diminuir a sua autonomia, e o que omitir, fazendo o profissional se sentir menos importante de modo a impactar sua insatisfação e queda na produtividade.

Santos, Santos e Másculo (2005) explanam que o calor, o barulho as condições físicas e psicossomáticas intoleráveis e a falta de autonomia atuam como iniciadores no surgimento do estresse nesses profissionais, provocando sua insatisfação no trabalho e uma redução do desempenho e produtividade.

Para Venco (2006), nos ambientes de telecomunicações, o ruído é um sério problema, O barulho das pessoas falando igualmente parte do mesmo processo de trabalho, visto que, no atendimento realizado pelo colaborador, é necessário executar várias atividades ao mesmo tempo tais como cadastrar de dados, falar com clientes e ouvi-los, fazer solicitação nos sistemas que exigem maior capacidade de concentração dos profissionais e auditivas.

Percebe-se que as demandas de tarefas, as pressões e as condições do ambiente de trabalho dos operadores de teleatendimento podem ocasionar o estresse e a baixa na produtividade. Faz-se necessário adotar programas a fim de diminuir agentes estressores, proporcionando melhor qualidade de vida dos colaboradores e assim mais produtivos.

### **3 METODOLOGIA**

De acordo com Gil (2002), quanto aos objetivos do trabalho, o presente estudo apresenta-se como pesquisa exploratória e descritiva. Quanto aos procedimentos técnicos, Prodanov e Freitas (2009) e Gil (2002) qualificam o trabalho como de estudo de caso e bibliográfico. Ainda segundo Prodanov e Freitas (2009), a pesquisa foi quantitativa, quanto à forma de abordagem do problema, utilizou-se o método dedutivo. Segundo Lakatos e Marconi (1991) o método de procedimento utilizado nesta pesquisa foi o monográfico.

O universo a ser pesquisado utilizou como unidade de análise o setor operacional da empresa de telecomunicações “X” no município de Porto Alegre no Estado do Rio Grande do Sul.

A amostra da pesquisa, conforme Prodanov e Freitas (2009) possui característica não probabilística, intencional ou de seleção racional e é composta por 26 colaboradores sendo 3 supervisores e 1 coordenador e 22 controladores.

Quanto à análise dos dados, conforme Vergara (2003), ela foi feita de forma quantitativa – escala de *Likert*- por meio do uso de estatística simples através da ferramenta Excel e analisadas, conforme Roesch (1999), na forma de análise interpretativa.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi, segundo Vergara (2003), um questionário fechado. Nessa circunstância, obteve-se retorno de 24 respondentes dos 26 (vinte e seis) questionários fechados enviados.

Em virtude dos gráficos na análise de resultados terem sido extraídos diretamente da plataforma *Google Forms*, não se fez possível expor o percentual em números inteiros ou fazer quaisquer modificações exceto o gráfico 16, que foi feito pela ferramenta Excel por ser a única em forma de pergunta, em que os colaboradores citaram quais são os desconfortos sentidos. Nesta questão foram obtidas 19 respostas e se esclarece que todas as afirmativas contidas no questionário foram respondidas com base no ambiente de trabalho.

**Quadro 1 – Taxa de Retorno da Pesquisa**

Enviados	Recebidos	Total de supervisores respondentes	Total de coordenadores respondentes	Total de controladores respondentes	Retorno de respostas (%)
26	24	3	1	20	98%

Fonte: Dados de pesquisa (2020).

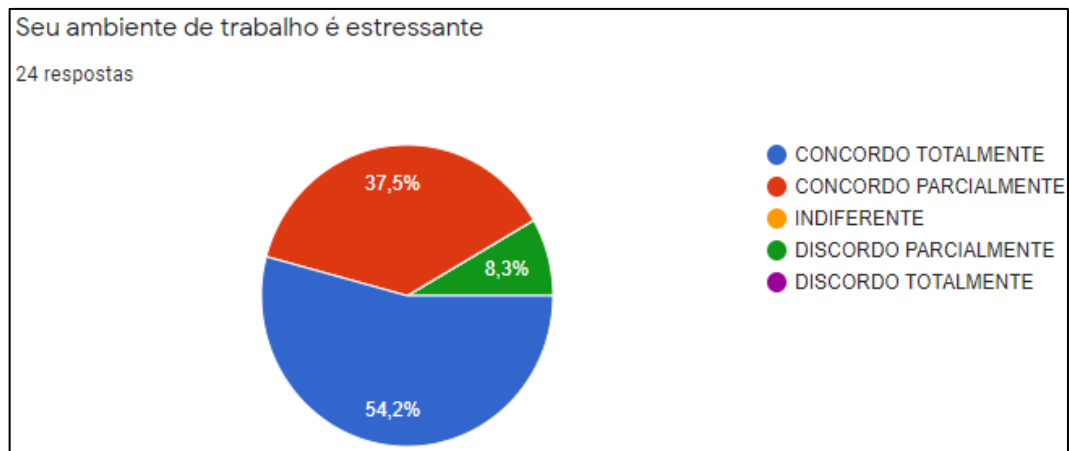
Observa-se no Quadro 1, que se obteve um bom retorno por parte dos respondentes, o que permitiu analisar melhor os dados.

#### **4 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS**

Através de questionário fechado, foi possível mensurar e explicar a real situação dos colaboradores da empresa de telecomunicações ‘X’ em relação às implicações do estresse ocupacional na produtividade dos colaboradores no setor operacional, traduzida em forma de gráficos para avaliação.

No Gráfico 1 quando da afirmativa tem-se:

**Gráfico 1 - Ambiente de trabalho**

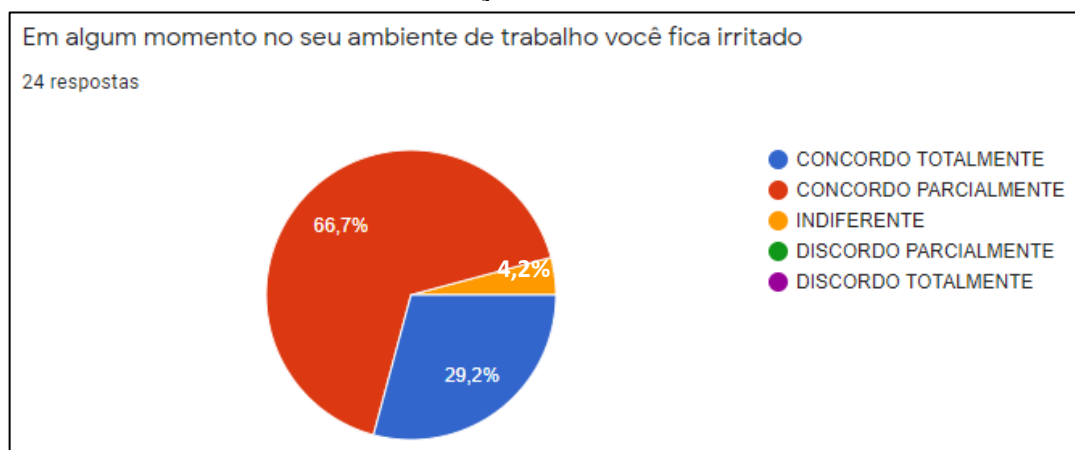


Fonte: Dados de pesquisa (2020).

Observa-se através do gráfico1, que 54,2% dos colaboradores concordam totalmente e 37,5% concordam parcialmente que seu ambiente de trabalho é estressante; 8,3% discordam parcialmente dessa afirmativa.

No Gráfico 2 quando da afirmativa, tem-se:

**Gráfico 2 - Irritação no ambiente de trabalho**

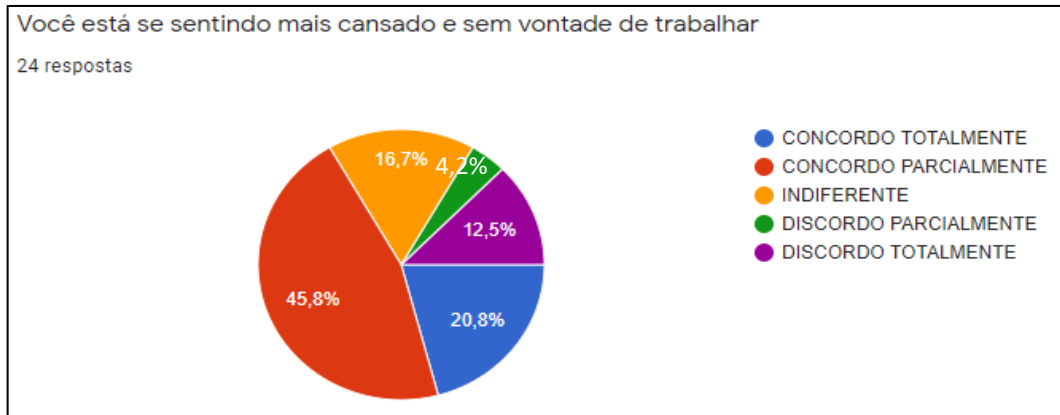


Fonte: Dados de pesquisa (2020).

Observa-se, no Gráfico 2, que 29,2% dos colaboradores concordam totalmente e 66,7% concordam parcialmente com a afirmativa de que, em algum momento do seu ambiente de trabalho, ficam irritados, enquanto que 4,2% expressam ser indiferente. Robbins (2008) expõe que o estresse, quando associado ao trabalho, pode levar à insatisfação, que é o efeito mais óbvio e simples do estresse e que também se apresenta como um estado psicológico como tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio e procrastinação.

No Gráfico 3 quando da afirmativa:

**Gráfico 3 - Sensação de cansaço perda de vontade de trabalhar**

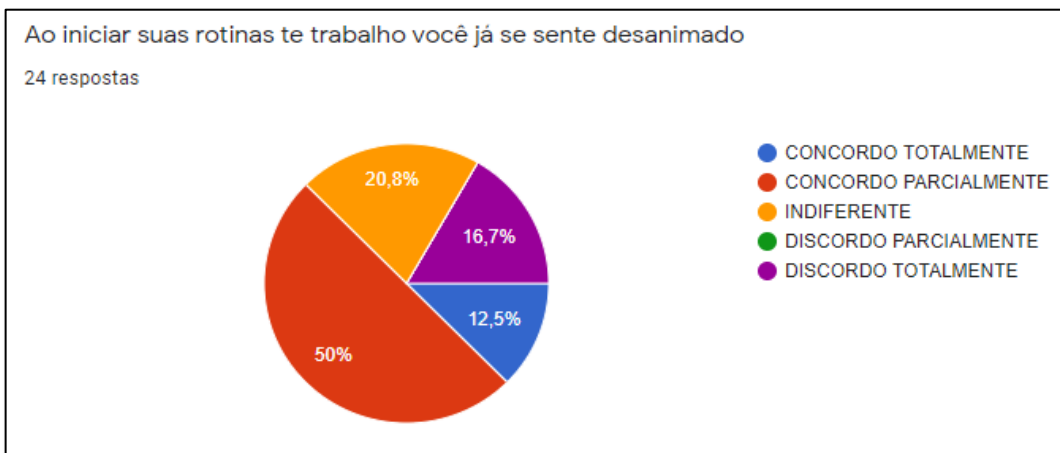


Fonte: Dados de pesquisa (2020).

No Gráfico 3, 20,8% dos colaboradores concordam totalmente e 45,8% concordam parcialmente, quanto ao fato de estarem se sentindo mais cansados e sem vontade de trabalhar, enquanto 16,7% dizem ser indiferente, 4,2% discordam parcialmente e 12,5% discordam totalmente.

No Gráfico 4 quando da afirmativa, observa-se:

**Gráfico 4 - Sensação de desânimo ao iniciar de trabalho**



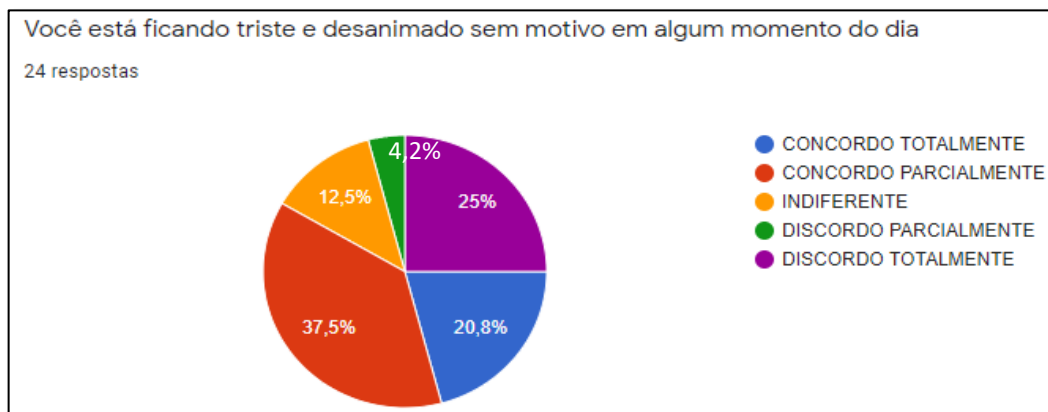
Fonte: Dados de pesquisa (2020).

Observa-se, através do Gráfico 4, que 12,5% concordam totalmente e 50% concordam parcialmente que, ao iniciar suas rotinas de trabalho, já se sentem desanimados, enquanto que 20,8% diz ser indiferente e 16,7% discordam totalmente. Portanto comparado com o gráfico 3 apresenta um percentual alto de colaboradores que estão desanimados ou mais cansados antes mesmo de iniciar suas rotinas, o que pode ser um dos causadores do aumento nos indicadores

de ausências ao trabalho (absenteísmo) e de presenteísmo (quando o colaborador, mesmo presente, não produz de maneira satisfatória) (SPECTOR,2006).

No Gráfico 5 quando da afirmativa, afirma-se o seguinte:

**Gráfico 5 - Desânimo e tristeza no ambiente de trabalho**

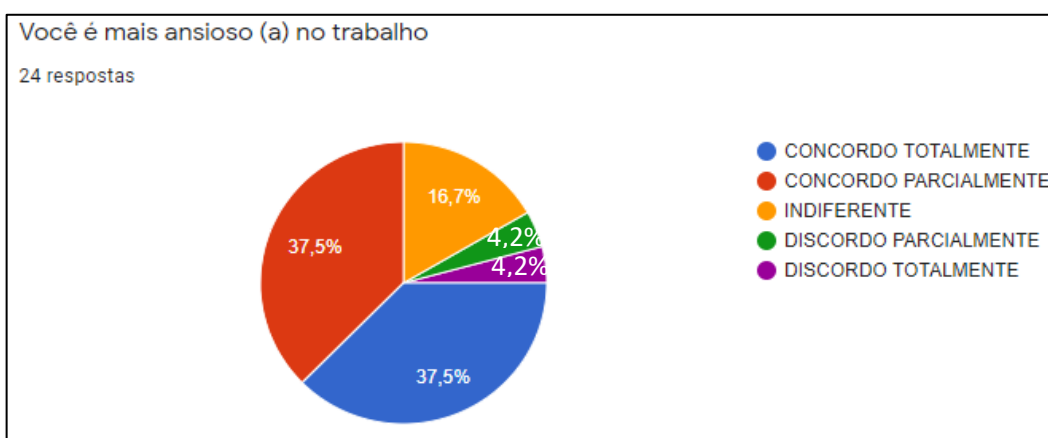


Fonte: Dados de pesquisa (2020).

Conforme o Gráfico 5, 20,8% dos colaboradores concordam totalmente e 37,5% concordam parcialmente, enquanto 12,5% dizem ser indiferente, já 4,2% discordam parcialmente e 25% discordam totalmente. Na visão de Carvalho e Serafim, (2004) a tristeza é citada como um dos diversos sintomas causados pelo estresse que convêm de um esgotamento emocional e pode trazer consequências graves para uma pessoa estando consciente das mudanças em seu organismo ignore, ou não tome medidas, para controlar os agentes estressores.

No Gráfico 6 quando da afirmativa observa-se:

**Gráfico 6 - Ansiedade no trabalho**



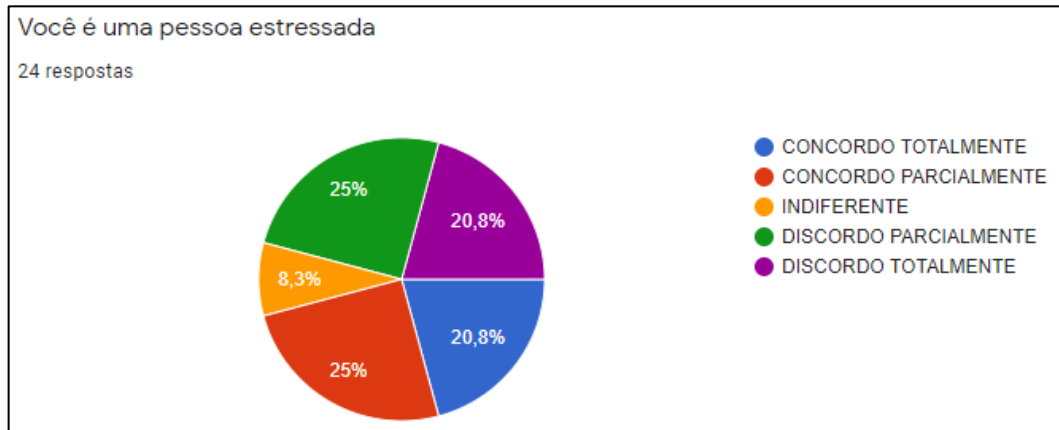
Fonte: Dados de pesquisa (2020).

No Gráfico 6, percebe-se que 37,5% dos colaboradores concordam totalmente e 37,5% concordam parcialmente quanto ao fato de serem mais ansiosos no trabalho, enquanto 16,7%

expressam ser indiferentes, 4,2% discordam totalmente e 4,2% discordam totalmente. França e Rodrigues (2005) veem a ansiedade como sendo um dos sintomas psicológicos de curto prazo

No Gráfico 7 quando da afirmativa, verifica-se que:

**Gráfico 7 - Pessoa estressada**

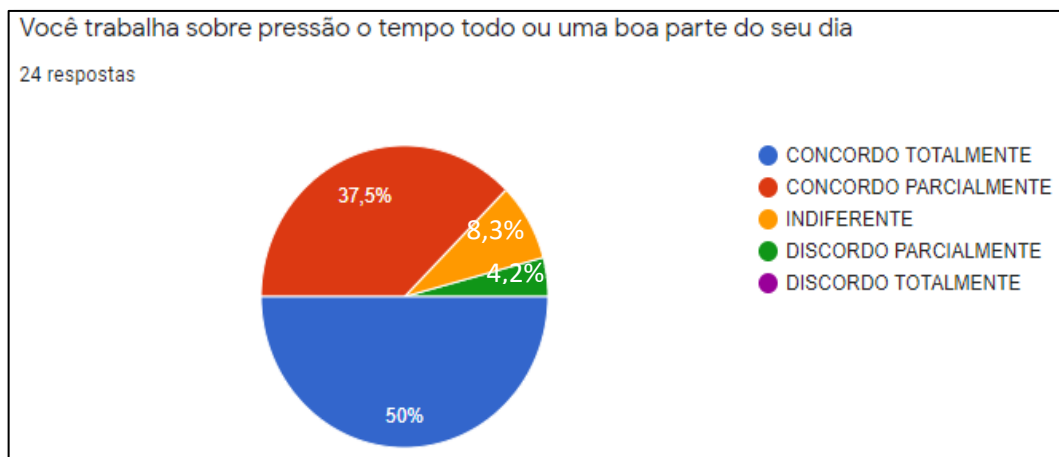


Fonte: Dados de pesquisa (2020).

No Gráfico 7, verifica-se que 28,8% concordam totalmente e 25% concordam parcialmente afirmando serem estressados, enquanto 8,3% dizem ser indiferentes, 25% discordam parcialmente e 20,8% discordam totalmente.

No Gráfico 8 quando da afirmativa, tem-se o seguinte:

**Gráfico 8 - Trabalho sobre pressão**



Fonte: Dados de pesquisa (2020).

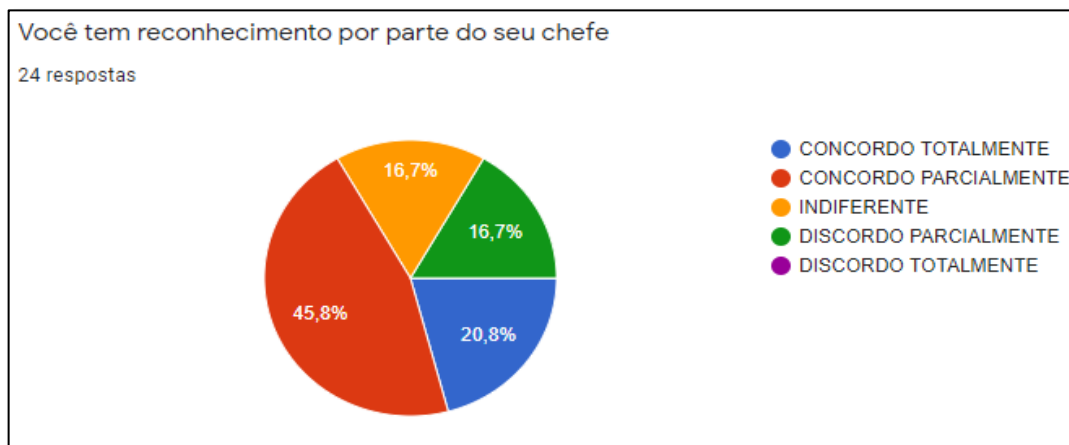
No Gráfico 8, 50% dos colaboradores concordam totalmente e 37% concordam parcialmente que trabalham sobre pressão o tempo todo ou uma boa tarde do dia, enquanto 8,3% dizem ser indiferentes e 4,2% discordam parcialmente. Cardoso (2001) explana que diversos tipos de ambientes favorecem o contato com fatores estressantes como, por exemplo,



excessos de atividades, longas jornadas de trabalho, pressões, medo de perder o emprego, entre outros, podem acarretar o adoecimento e absenteísmo no trabalho.

No Gráfico 9 quando da afirmativa, tem-se:

**Gráfico 9 -Reconhecimento profissional**

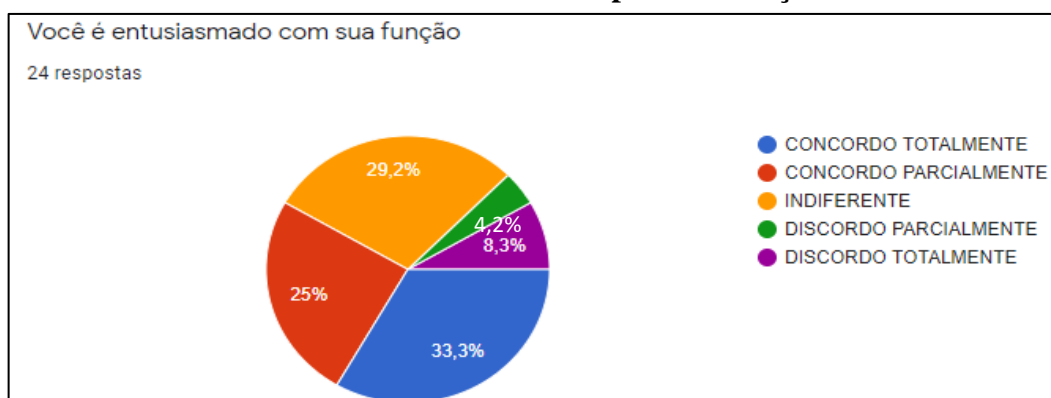


Fonte: Dados de pesquisa (2020).

No Gráfico 9, observa-se que 20,8% dos colaboradores concordam totalmente e 45,8% concordam parcialmente, afirmando ter reconhecimento por parte do seu chefe, enquanto 16,7% dizem ser indiferentes e 16,7% discordam parcialmente.

No Gráfico 10 quando da afirmativa, tem-se:

**Gráfico 10 - Entusiasmo pela sua função**

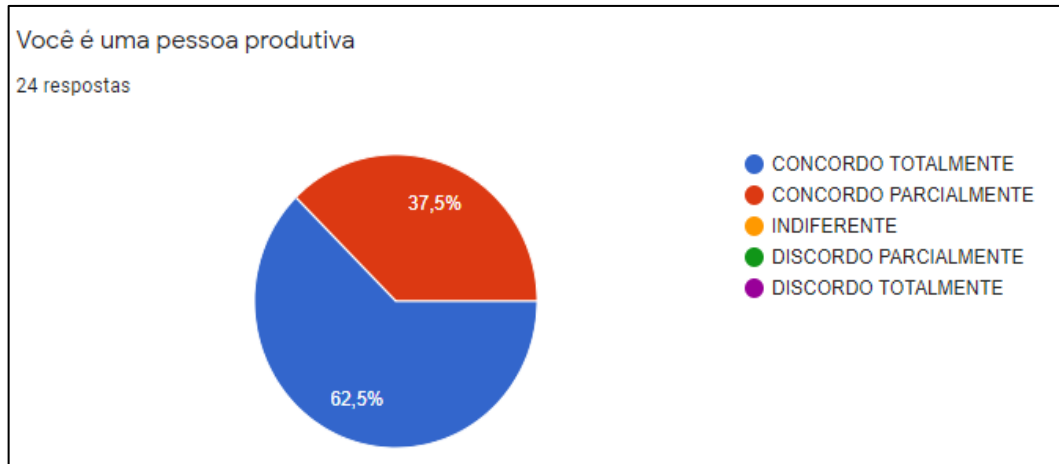


Fonte: Dados de pesquisa (2020).

No Gráfico 10, observa-se que 33,3% dos colaboradores concordam totalmente e 25% concordam parcialmente ao afirmarem que são entusiasmados com sua função, enquanto 29,2% dizem ser indiferentes, 4,2% discordam parcialmente e 8,3% discordam totalmente.

No Gráfico 11 quando da afirmativa, observa-se:

**Gráfico 11 - Produtividade**

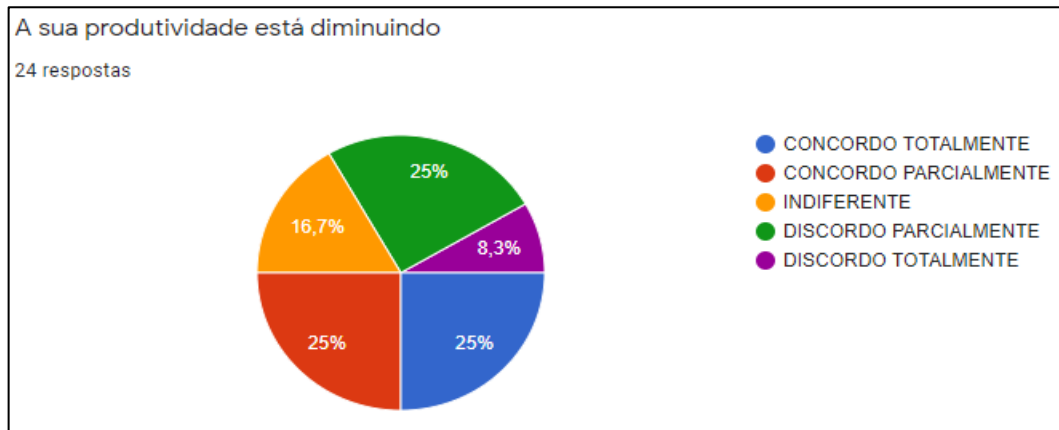


Fonte: Dados de pesquisa (2020).

No Gráfico 11 percebe-se que 62,5% dos colaboradores concordam totalmente e 37,5% concordam parcialmente ao afirmarem que são pessoas produtivas.

No Gráfico 12 quando da afirmativa, tem-se:

**Gráfico 12 - Baixa na produtividade**



Fonte: Dados de pesquisa (2020).

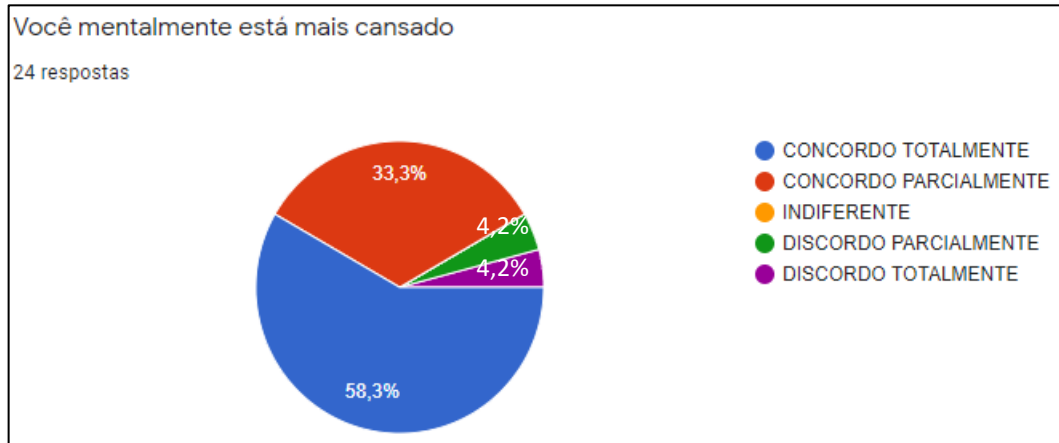
No gráfico12, 25% dos colaboradores concordam totalmente e 25% concordam parcialmente que sua produtividade está diminuindo, enquanto 16,7% dizem ser indiferentes, 25% descoram parcialmente e 8,3% discordam totalmente.

Observa-se que metade dos colaboradores percebe que sua produtividade está diminuindo. Correlacionando com o gráfico 11 em que 100% dos respondentes afirmaram ser produtivos, no gráfico 12, metade dos respondentes afirmam que sua produtividade no trabalho está diminuindo; ainda comparando com o gráfico 1, 91,7% dos colaboradores afirmam que seu ambiente de trabalho é estressante, corroborando desta forma com Rucha (2011), que diz que,

dentro do ambiente de trabalho, o estresse se torna o principal causador da queda da produtividade dos colaboradores de uma empresa.

No Gráfico 13 quando da afirmativa, tem-se o seguinte:

**Gráfico 13 - Cansaço mental**



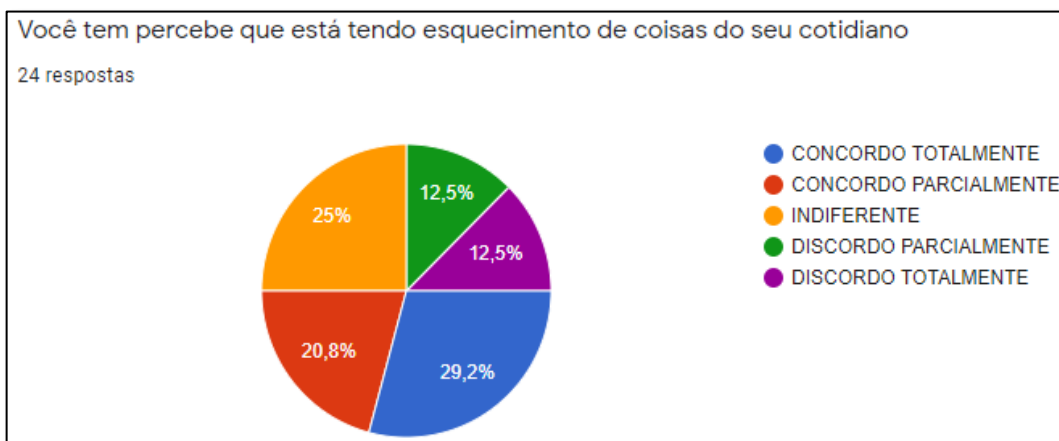
Fonte: Dados de pesquisa (2020).

No gráfico 13, observa-se que 58% dos colaboradores concordam totalmente e 33,3 concordam parcialmente, que estão mentalmente mais cansados, enquanto 4,2% discordam parcialmente e 4,2% discordam totalmente.

Indo ao encontro das exposições dos gráficos 3, 4 e 8 observa-se que, o fato de trabalharem na maioria do tempo sobre pressão, faz com que se sintam mais cansados e mentalmente desanimados, o que pode causar um esgotamento emocional.

No Gráfico 14 quando da afirmativa, observa-se:

**Gráfico 14 - Esquecimento de coisas do cotidiano**

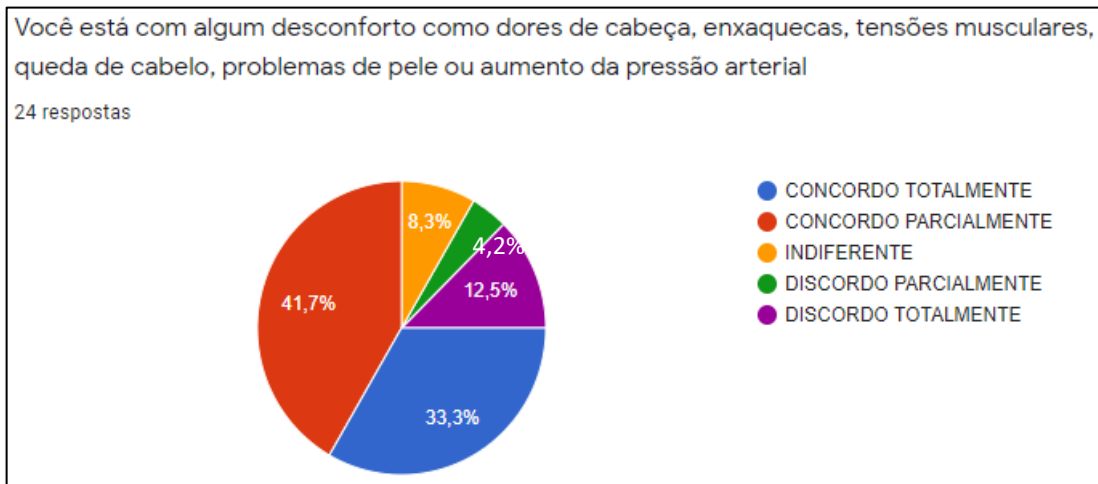


Fonte: Dados de pesquisa (2020).

No gráfico 14, 29,2% dos colaboradores concordam totalmente e 20,8% concordam parcialmente que estão tendo esquecimento de coisas do seu cotidiano, enquanto 25% diz ser indiferentes, 12,5 discordam parcialmente e 12,5% discordam totalmente.

No Gráfico 15 quando da afirmativa:

**Gráfico 15 - Referente aos desconfortos**



Fonte: Dados de pesquisa (2020).

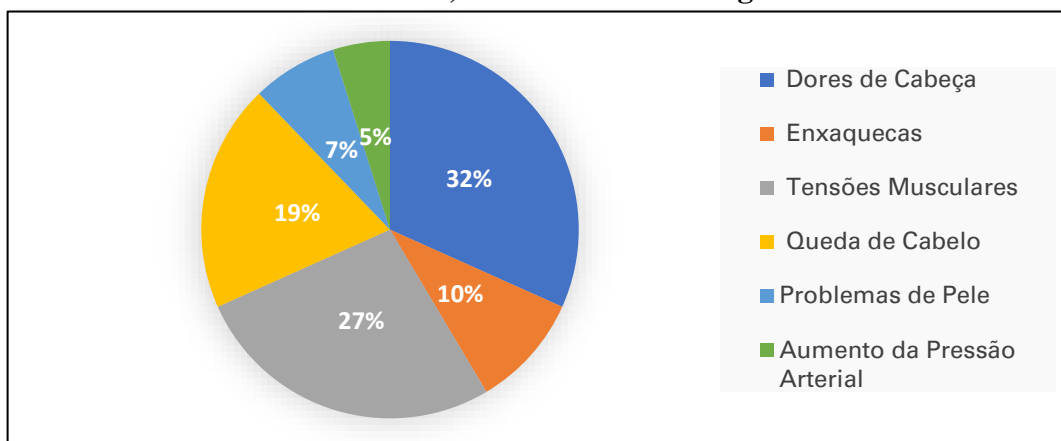
Observa-se que, no gráfico 15, 33,3% dos colaboradores concordam totalmente e 41,7% concordam parcialmente que estão sentindo algum desconforto como, dores de cabeça, enxaquecas, tensões musculares, queda de cabelo, problemas de pele ou aumento da pressão arterial, enquanto 8,3% dizem ser indiferente 4,2% discordam parcialmente e 12,5% discordam totalmente.

Segundo Robbins (2008), as consequências do estresse podem ser explicadas em três categorias gerais sendo elas sintomas físicos, psicológicos e comportamentais.

Referente aos sintomas físicos, o autor expõe mudanças no metabolismo, aumento dos ritmos cardíacos e respiratórios, aumento da pressão sanguínea, dores de cabeça quedas de cabelo, enfraquecimento das unhas, cansaço, fadiga espasmos musculares distúrbios nos aparelhos digestivos e até ataques do coração.

No gráfico 16, categorizando, percebe-se que as implicações se desenvolvem nos desconfortos citados tais como: dores de cabeça, tensões musculares, problemas de pele, enxaquecas, queda de cabelo e aumento da pressão arterial.

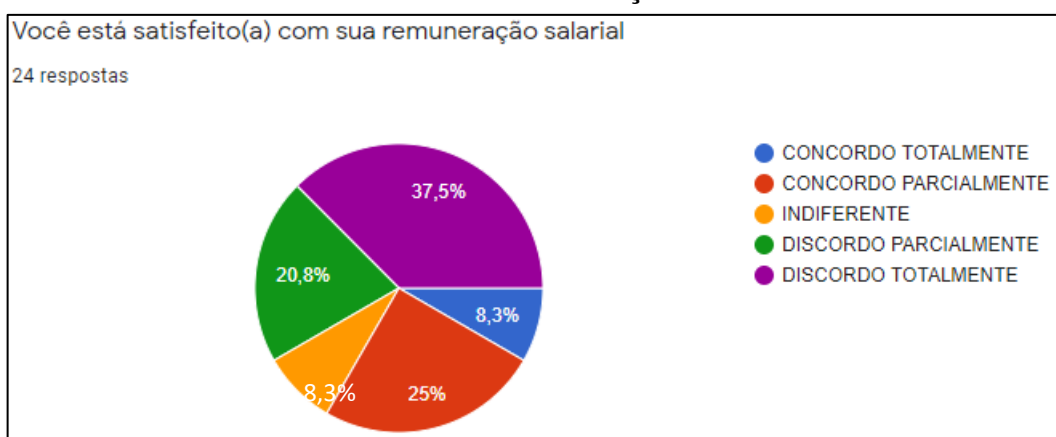
**Gráfico 16- Caso você concorde totalmente ou concorde parcialmente com a afirmativa do Gráfico 15, cite os desconfortos gerados**



Fonte: Dados de pesquisa (2020).

Observa-se que, 32% dos colaboradores sentem dores de cabeça, 27% dizem sentir tensões musculares, 7% sentem problemas de pele, 10% sentem enxaquecas, 19% dizem ter queda de cabelo e 5% tem aumento da pressão arterial.

**Gráfico 17 - Remuneração salarial**



Fonte: Dados de pesquisa (2020).

No gráfico 17, 8,3% dos colaboradores concordam totalmente e 25% concordam parcialmente que estão satisfeitos com a sua remuneração salarial, enquanto 8,3% diz ser indiferentes, 20,8% discordam parcialmente e 37,5% discordam totalmente.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante a construção deste artigo. O estresse ocupacional e suas implicações na produtividade constituíram o tema central e buscou-se, a partir do estudo de caso realizado e da análise de dados obtidos, elucidar a questão que envolve quais as implicações do estresse

ocupacional na produtividade dos colaboradores no setor operacional da empresa de telecomunicações “X”.

Destarte se observou nos colaboradores que seu ambiente de trabalho é estressante e os mesmos estão se sentindo mais cansados e desanimados para iniciar suas rotinas de trabalho, apontam também que, na maioria do tempo, trabalham sob pressão e, em certos momentos ao longo do dia, uma parte dos colaboradores fica triste sem motivo, porém ainda assim tem entusiasmo pela sua função e considera ter reconhecimento pelo seu chefe.

É perceptível que os colaboradores mentalmente estão mais cansados, sem entusiasmo para trabalhar, e estão se sentindo estressados a ponto de relatarem que estão tendo constantes problemas físicos como queda de cabelo, tensões musculares e frequentes dores de cabeça, enxaquecas e esquecimento das coisas do seu cotidiano.

Foi possível identificar que os tipos de estresses ocupacionais aos quais os colaboradores estão submetidos são dores de cabeça, enxaquecas, tensões musculares, quedas de cabelo, problemas de pele e aumento da pressão arterial.

Ainda se percebeu nos colaboradores que, apesar de se sentirem reconhecidos pelo seu chefe e serem entusiasmados com suas funções, o fato de trabalharem num ambiente estressante, em que, na maior parte do tempo estão expostos a pressões, cobranças, processos mal desenvolvidos, isso dificulta a agilidade, gerando desgaste na execução de suas atividades laborais.

A ergonomia do ambiente e a insatisfação salarial podem ser considerados como agentes estressores, acarretando a baixa na produtividade dos colaboradores, dando origem a sintomas de esgotamento emocional, fazendo com que estejam perdendo seu interesse e o entusiasmo por suas funções, o que pode originar o aumento de demissões, faltas sem justificativa ou afastamentos por alguma doença, o que gera um custo alto para empresa e problemas à saúde física e mental dos colaboradores.

Desta forma percebe-se que os tipos de estresses ocupacionais aos quais os colaboradores estão submetidos são as dores de cabeça, enxaquecas, tensões musculares, quedas de cabelo, problemas de pele e aumento da pressão arterial.

A partir dessa análise também se fez possível categorizar as implicações na produtividade diária dos colaboradores como sendo irritação no ambiente de trabalho, sensação de cansaço físico e mental, desânimo e ansiedade gerada pela pressão emocional, fatos geradores de implicações na produtividade. Essas acabam por fazer com que a baixa produtividade se torne perceptível dentro do setor.

Ao analisar as implicações da produtividade diária dos colaboradores, mesmo se sentindo produtivos, percebem que a sua produtividade está diminuindo devido à insatisfação salarial, à grande quantidade de tarefas, aos processos, aos excessos de cobrança, à falta de autonomia e às condições do ambiente de trabalho, os quais podem estar causando a queda da produtividade dos colaboradores.

Por fim, respondendo ao objetivo geral, percebe-se que *as implicações do estresse ocupacional na produtividade* dos colaboradores no setor operacional da empresa de telecomunicações X vão além da própria baixa produtividade. Tem-se, a partir da análise, causas. São implicações físicas, comportamentais e emocionais e que têm como consequência implicações na produtividade dos colaboradores.

## REFERÊNCIAS

- BORSOI, I. C. F. *Da relação entre trabalho e saúde à relação entre trabalho e saúde mental*. Psicologia & Sociedade, 19ª edição, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 07jun. 2020.
- CARDOSO, F. G. *A reestruturação dos processos de trabalho e a ação das classes e do estado no capitalismo*. Revista de Políticas Públicas, 5ª edição, 2001.
- CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. *Análise da produção científica sobre a Síndrome de Burnout no Brasil*. Psicologia. Vol. 39, 2008.
- CARVALHO, Antônio Vieira de, SERAFIM, Oziléia C. Gomes. *Administração de recursos de humanos*. São Paulo: Pioneira, 2004. Vol. II.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Administração nos novos tempos: Os novos horizontes em administração*. 3ª edição. Barueri, São Paulo: Manole, 2014.
- FRANÇA, Ana C. L. RODRIGUES, Avelino L. *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas 4ª edição, 2005.
- GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 2002.
- GUIMARÃES, L. A. M., & Grubits, S. *Série Saúde Mental e Trabalho*. 3ª edição. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Metodologia científica*. 3. Ed. rev. amp. São Paulo: Atlas, 1991.
- LACOMBE, Francisco José Masset. *Recursos Humanos: Princípios e Tendências*. São Paulo: Saraiva 2005.
- LEITE, Jaci Corrêa. *Negociação distributiva: O Comportamento do Executivo Brasileiro*. FGV-EAESP GV pesquisa, 2006. Disponível em: <[http://gvpesquisa.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/publicacoes/RelatFinal\\_NegDistributiva.pdf](http://gvpesquisa.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/publicacoes/RelatFinal_NegDistributiva.pdf)>. Acesso em: 20 abr. 2020.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. *Psicologia do trabalho: psicossomática, valores e práticas organizacionais*. São Paulo: Saraiva 2008.

- LINHARES, A. R. P., & Siqueira, M. V. S. *Vivências depressivas e relações de trabalho: Uma análise sob a ótica da psicodinâmica do trabalho e da sociologia clínica*. Cadernos EBAPE. BR, 12<sup>o</sup> edição, 2014.
- LIPP, Marilda. *Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco*. 3. ed. São Paulo: Papyrus, 2001.
- LIPP, Marilda Novaes; NOVAES Lucia Emmanuel. *Conhecer e enfrentar o stress*. 1. ed. São Paulo: Contexto, 1996.
- LOUREIRO, H. [et al.] (2008) - *Burnout no trabalho*. Série 2, nº 7, p. 33-41.
- MARTINELLI, D. P.; ALMEIDA, A. P. *Negociação e solução de conflitos: do impasse ao ganha-ganha através do melhor estilo*. São Paulo: Atlas, 2008.
- MAXIMIANO, Antônio César Amaru. *Recursos Humanos: estratégia e gestão de pessoas na sociedade global*. 1<sup>a</sup> edição, Rio de Janeiro: LTC, 2014.
- MENDES, A. M., & Cruz, R. M, *Trabalho e saúde no contexto organizacional: algumas vicissitudes teóricas*. Em A. Tamayo. *Cultura e saúde nas organizações*. Porto Alegre, Rio Grande do Sul: Artmed, 2004.
- MOCELINI, D.G; SILVA L.F.S.C. *O telemarketing e o perfil sócio ocupacional dos empregados em call centers*. Caderno CRH, Salvador, volume. 21, mai./ago.2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 12 set. 2020.
- MOREIRA, Ricardo Manuel Magarinho Bessa. *Poder e gestão de recursos humanos em Portugal: análise sobre a importância da negociação inter e intradepartamental*. Tese (Doutorado) - Curso de Ciências Sociais, 2010. Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal, 2010. Disponível em: <<http://bdigital.ufp.pt/handle/10284/2268>>. Acesso em: 20 mar. 2020.
- PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. *Metodologia do trabalho científico: Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. 01. Ed. Novo Hamburgo: Editora Feevale, 2009.
- REGO R. M. *Expressão artística e tele atendimento: perspectivas para a melhoria de qualidade de vida no trabalho*. Psicologia Ciência e profissão, Brasília, volume. 28, n. 2008. Disponível em:<<http://scielo.org>>. Acesso em: 12 set. 2020.
- ROBBINS, Stephen P. *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Editora Pearson, 2008.
- ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Felipe. *Comportamento Organizacional*. 14. Edição. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- ROESCH, Sylvia Maria de Azevedo. *Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso*. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- RUCHA, S. M. C. *Necessidade Psicológica de Produtividade/Lazer: Relação com Bem-estar e Distress Psicológico*. Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa, 2011.
- SANTOS, SANTOS e MÁSCULOS. *Avaliação das condições de trabalho de operadores de uma central de telefonia como fontes desencadeadoras do estresse de trabalho: Um estudo de caso em João Pessoa-PB*. Ação Ergonômica. [S.I.], volume. 2, n2, 2005. Disponível em: <<http://www.abergo.org.br>>. Acesso em: 12 set. 2020.
- SPECTOR, Paul E. *Psicologia nas Organizações*. 2<sup>o</sup> Edição. São Paulo saraiwa 2006.
- THOMPSON, Leigh L. *O negociador*. 3<sup>a</sup> São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.



VENCO, S. *Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI*. Revista Brasileira Saúde ocupacional, São Paulo, volume.31 n. 14 jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 12 set. 2020.

VERGARA Sylvia Constant. *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.