

O IMPACTO PSICOLÓGICO CAUSADO PELO ESTRESSE OCUPACIONAL EM TRABALHADORES DO TELEMARKETING

The psychological impact caused by occupational stress in telemarketing workers

Jéssica Soares dos Santos Felex¹

Lídia Regina Costalino Cabello²

Amanda Vitória Zorzi Segalla³

¹Discente do curso de Enfermagem das Faculdades Integradas de Bauru

²Orientadora e Docente do curso de Enfermagem das Faculdades Integradas de Bauru

³Co-orientadora, Enfermeira e Mestre em Enfermagem

Resumo

O telemarketing é um dos setores que mais empregam atualmente. O crescimento desenfreado deixa lacunas que acabam comprometendo a saúde do trabalhador. Esse crescimento com base no Taylorismo, é grande causador de esgotamento físico/mental, depressão/ansiedade visto que a cobrança por produtividade seja incessante, o controle de qualidade das ligações seja excessivo exigindo cordialidade e sorriso na voz mesmo com uma ofensa do cliente. O objetivo geral foi descrever os tipos de transtornos mais comuns nesse ramo e o específico, analisar a área de atuação do profissional de telemarketing, traçar o perfil do funcionário requerido pela instituição e propor assistência emocional aos colaboradores que acabaram adoecendo devido ao trabalho. Tratou-se de uma revisão bibliográfica, com enfoque exploratório, no formato narrativo descritivo em base de consulta nos bancos de dados Google acadêmico, SCIELO, LILACS, BVS, com o tema proposto dos anos de 2011 a 2021, em inglês e português. Resultou em 25 artigos, cujos resultados evidenciam que os estressores mais comuns são ruídos, cobrança por produção, controle excessivo nas ligações gerando falta de autonomia, praticas duvidosas de promoção e orientações obscuras que vão contra princípios éticos do funcionário. Conclui-se que cobranças e controle excessivo contextualizam esse ambiente de trabalho. No entanto, a liderança tem o poder de transformação, preparando seu funcionário com treinamentos, tempo adequado para execução do trabalho, explicar a função, as rotinas e impacto para o fluxo produtivo, oferecendo suporte adequado

para que a instituição consiga ter um profissional resiliente e bem mais preparado, somando para o crescimento empresarial.

Palavras- Chave: Saúde mental; Estresse ocupacional; Call centers; Telemarketing; Serviços de atendimento.

Abstract

Telemarketing is one of the sectors that employ the most today. The unbridled growth leaves gaps that end up compromising the worker's health. This growth, based on Taylorism, is a major cause of physical/mental exhaustion, depression/anxiety since the demand for productivity is incessant, the quality control of calls is excessive, demanding cordiality and a smile in the voice, even with an offense from the customer. The general objective was to describe the most common types of disorders in this field and the specific one, analyze the area of expertise of the telemarketing professional, trace the profile of the employee required by the institution and propose emotional assistance to employees who ended up getting sick due to work. This was a bibliographic review, with an exploratory focus, in descriptive narrative format, based on consultation in the academic Google, SCIELO, LILACS, VHL databases, with the proposed theme from 2011 to 2021, in English and Portuguese. It resulted in 25 articles, whose results show that the most common stressors are noise, demand for production, excessive control over calls, generating a lack of autonomy, dubious promotion practices and obscure guidelines that go against the employee's ethical principles. It is concluded that charges and excessive control contextualize this work environment. However, leadership has the power of transformation, preparing its employees with training, adequate time to perform the work, explaining the function, routines and impact on the production flow, offering adequate support so that the institution can have a resilient and much more prepared, adding to business growth.

Keyword: Mental health; Occupational stress; Call centers; Telemarketing; Answering services.

Introdução

Atualmente vivemos no Brasil um cenário de dificuldades e desemprego. Devido à crise sanitária global a qual enfrentamos, muitas pessoas perderam o emprego e empresas grandes foram obrigadas a encerrar as atividades de suas filiais em nosso país. No entanto, em meio a um cenário desafiador uma empresa de call center localizada no interior de São Paulo foi responsável pela disponibilização de mil vagas de emprego na área de teleatendimento. Com isso, perspectivas de crescimento e oportunidades são alimentadas, uma vez que seja possível a admissão de jovens a partir de 17 anos sem experiência profissional prévia (PORTAL G1, 2020).

Segundo a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT, 2021), o telemarketing é um dos setores que mais empregam no Brasil atualmente. Ele é

responsável pela qualificação profissional de jovens em seu primeiro emprego, dado que o setor contact center (uma evolução do call center) utilize ferramentas tecnológicas para contatar seus clientes, esse conhecimento de informática facilita a ascensão profissional/social fazendo com que o currículo agregado melhore as chances de empregabilidade em outros setores ou proporcione uma oportunidade de seguir carreira. Dados do Sindicato de Trabalhadores em empresas de Telecomunicação no Estado de São Paulo, apontam que somente no Estado são mais de 250 mil empregados na área de teleatendimento, sendo o maior na categoria das américas (SINTETEL-SP, 2021).

Ziliotto e Oliveira (2014) caracterizam o call center como serviços de atendimento ao cliente utilizando o telefone como a principal ferramenta de contato. Entretanto, devido ao aprimoramento da tecnologia hoje evidencia-se o setor de contact center, que tem como principal característica o contato com o cliente por vários canais de comunicação, dentre eles e-mail, SMS, chat e até mesmo redes sociais. Deste modo é possível contatar mais clientes em um curto período de tempo. Para que isso seja possível, é necessária uma equipe completa que engloba gerentes, supervisores, coordenadores, qualidade, operadores e o pessoal do control desk que são os responsáveis pelo monitoramento e planejamento estratégico de como a equipe vai conseguir localizar o cliente e realizar uma cobrança ou venda de modo efetivo.

De Lucca *et al.* (2014) em seus estudos apresentam a gestão organizacional da empresa em que realizou sua pesquisa, onde cada unidade de negócio (serviço de atendimento ao cliente, televendas, recuperação de crédito sendo ativo ou receptivo), possui a administração de um gerente, o qual é responsável por cada supervisor. E cada supervisor é responsável em média por 18 operadores. A empresa investigada em sua pesquisa, apresenta predominância de 80 % do sexo feminino com idade média de 23 anos, ao nível de escolaridade encontra-se em ensino médio completo/incompleto ou ensino superior cursando, sendo que sua maioria esta em seu primeiro emprego, a diferença observada entre os níveis de escolaridade é a perspectiva de crescimento, tendo intenções de se manter na empresa até terminar os estudos, desejo de seguir o plano de carreira ou simplesmente ter a carteira assinada. Outros estudos também apontam as mesmas características para perfil de

trabalhadores no ramo telemarketing (TAKAHASHI *et al.*, 2014; ZILIOTTO; OLIVEIRA, 2014).

Segundo Almeida *et al.* (2018) o call center é um ambiente considerado mecanicista e por isso não há necessidade da exigência por experiência na área por conta de se tratar de um trabalho repetitivo, relata que qualquer um é capaz de se adaptar ao movimento pertinaz utilizando da reprodução padrão da empresa quanto ao uso de scripts para uniformizar o atendimento. O principal quesito para atuar na função é manter uma Linguagem fluente e cordial (ZILIOTTO; OLIVEIRA, 2014). O funcionário está sujeito a punições caso ocorra o uso de linguagem coloquial, isto por conta de a prestação de serviços ser oferecida de modo nacional. Com essa automatização, o telemarketing segue os traços Neotaylorista por ter seus princípios baseados em produção em massa, tarefas fracionadas e o controle quanto as ações a tempo de atendimento, fazendo assim valer o dito popular de Taylor “tempo é dinheiro” (TAKAHASHI *et al.*, 2014).

Essa mecanização dos trabalhadores, gera a falta de autonomia que contribui para o estresse e sofrimento psíquico, justificando a alta rotatividade, alto absenteísmo e a alta frequência de atestados médicos (DE LUCCA *et al.*, 2014). Assim como a relocação de função, Rabelo *et al.* (2018) em seu estudo apresenta dois tipos de atividades na empresa, o serviço ativo (o atendente liga para o cliente) e o receptivo (o cliente busca atendimento), e aponta que essa mudança de atividade pode gerar insatisfação.

Segundo o Guia trabalhista (2020) o tempo de trabalho compreende uma jornada de 6h diárias de segunda a sexta-feira, com pausa ao longo do turno para alimentação e descanso. Por mais que o expediente apresente flexibilizações quanto a horários e pausas, o tempo de trabalho é completamente monitorizado, uma vez que quando o funcionário precisa ir ao banheiro este é obrigado a colocar uma pausa em seu sistema que serve para cronometrar os minutos e segundos que irá se ausentar de suas atividades (ZILIOTTO; OLIVEIRA, 2014). Esse é um assunto extremamente controverso visto que além das pausas consideradas obrigatórias, no caso de uma necessidade fisiológica inesperada, o funcionário é obrigado a comunicar seu superior o motivo pelo qual ficara ausente e quanto tempo pretende

ficar no banheiro por exemplo, tal informação pode gerar constrangimento para os dois lados (RABELO *et al.*, 2018).

De Lucca *et al.* (2014); Rabelo *et al.* (2018) realizaram um estudo de caso o qual uma funcionária de uma empresa de cobrança acionou a empresa judicialmente alegando adoecimento em função ao trabalho. Uma das principais queixas da atendente, era o tempo de pausa, uma vez que tinha exatos 20 minutos para aquecer sua comida e se alimentar, contudo, era ela, e grande parte dos funcionários com o mesmo tempo e objetivo. Esse é um ponto comumente discutido nos estudos, assim como exigência de cumprimento das metas, a utilização de apelo a demissão por justa causa no caso de não atingida e a falta de transparência nos critérios de promoção para os atendentes, uma vez que o que é preconizado pela empresa para ascensão não são obedecidos.

O estudo realizado tem cunho pessoal e propôs-se a busca de dados que discorram sobre a relação entre o atendimento prestado ao público, a resposta positiva/negativa do cliente e como a cobrança da liderança em produção interfere no emocional devido a exigência de qualidade, eficiência e produção por hora de seus funcionários. O assunto se mostra de grande importância por envolver uma parcela significativa da população, a faixa etária jovem. Os transtornos decorrentes da função caso não tratados de modo eficaz, podem afetar não somente a qualidade de vida do funcionário, mas sim de todos os envolvidos.

O objetivo geral da pesquisa foi descrever os tipos de transtornos psicológicos mais comuns relacionado ao telemarketing e lideranças compatíveis ao ambiente de trabalho. Como objetivo específico, analisar a área de atuação da profissão de telemarketing e com um olhar holístico, traçar o perfil do funcionário que atua na profissão e propor assistência emocional direcionada aos colaboradores que sofrem com os transtornos.

Método

Para a composição desse estudo, foi realizado uma revisão bibliográfica de cunho exploratório, em seu modelo narrativo descritivo. Para a sua construção foram utilizados artigos científicos publicados em revistas eletrônicas e páginas on-line de acordo com o tema apresentado.

A revisão de literatura é uma análise detalhista e vasta de publicações de um determinado tema das áreas do conhecimento. Ela pode ser dividida em três categorias: narrativa, sistemática e integrativa. A revisão narrativa é caracterizada pela maleabilidade em sua estratégia, não requisitando buscas sofisticadas e exaustivas se mostrando ideal para estruturação de artigos, dissertações, teses, e trabalhos de conclusão de cursos (FCA, 2015).

A pesquisa foi realizada a partir dos descritores: Saúde mental; Estresse ocupacional; Call centers; Telemarketing; Serviços de atendimento. Em relação ao cruzamento dos descritores, o inserido nas bases de dados deu-se em: Saúde mental “or” Estresse ocupacional “and” telemarketing; Telemarketing “or” Serviços de atendimento ao cliente “and” estresse ocupacional.

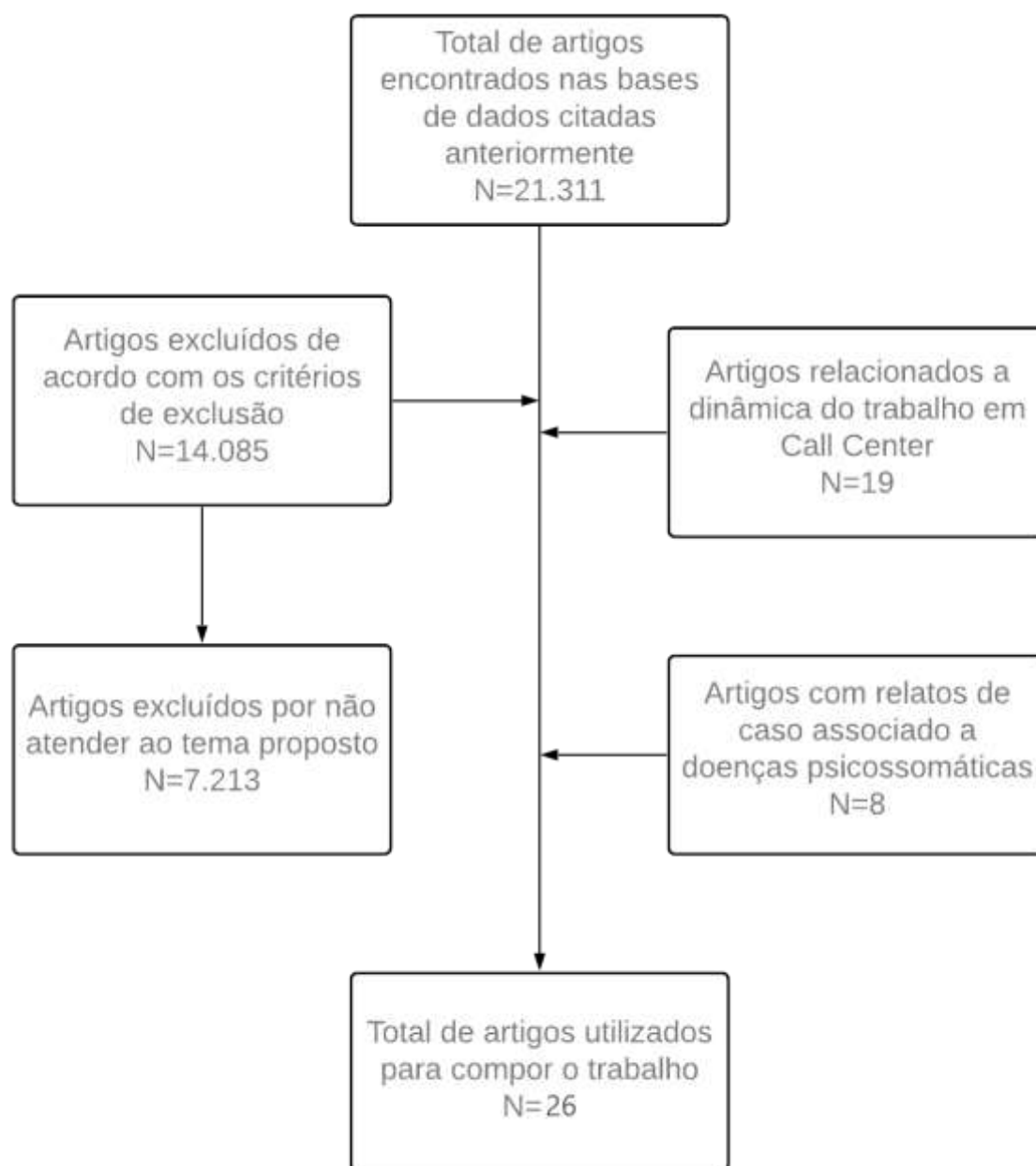
A revisão de literatura foi com base em consultas de banco de dados eletrônicos: Google acadêmico, Scielo (Scientific Electronic Library Online), LILACS (Literatura latino-Americana e do Caribe em ciências da saúde). Utilizado um programa do Portal G1 que tratava do assunto, assim como relatos de casos da Associação Catarinense de Medicina do Trabalho. Site da Associação Brasileira de Telemarketing (ABT). Os acessos nos bancos de dados e sites oficiais ocorreram no período de março a julho de 2021.

Nos critérios de inclusão, foram utilizados na pesquisa artigos e resumos os quais se referiam ao tema proposto entre os anos de 2011 e 2021, no idioma português e inglês. Os critérios para exclusão foram artigos com mais de 10 anos de publicação e que não atendiam ao tema.

Durante a busca por conteúdo, a maior dificuldade foi encontrar estudos que abordavam o assunto por conta de se tratar de um tema relativamente novo e de poucas pesquisas. Primeiramente, os artigos foram selecionados pelo título seguido de uma análise mais criteriosa do resumo. Foram encontrados ao todo 21.311 artigos, no entanto empregando os critérios de exclusão, foram encontrados 26 artigos nas bases de dados acima citadas.

Após a pesquisa e análise cautelosa dos artigos, eles foram categorizados em subtemas conforme o apresentado na figura 1.

Figura 1: Fluxograma de categorização dos artigos



Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

Resultados e Discussão

Configuração da área de atuação da profissão de telemarketing com ênfase em um olhar holístico

O setor de teleatendimento é um dos que mais empregam hoje em dia. Justamente esse crescimento acelerado, abre espaço para discussão de vários pontos que implicam negativamente na vida dos envolvidos. A pressão por produtividade, monitoramento e controle constante levando a falta de autonomia no trabalho, pouco tempo de pausa, ambiente laboral barulhento e assédio moral como forma de coação para cumprimento de metas, são alguns pontos destacados pelos colaboradores (PINTOR; GARBIN, 2019). Tais apontamentos trazem consigo inúmeras desvantagens que levam ao sofrimento patológico, que surge quando não é possível flexibilização do trabalho para com os desejos do indivíduo (ZILIOTTO; OLIVEIRA, 2014).

Atualmente o estresse vem sendo considerado como fator desencadeador para problemas de saúde. Estudos apontam que o maior precursor do estresse é o trabalho, alguns fatores que corroboram com tal afirmação são: O cumprimento de metas, medo de demissão, fator organizacional do ambiente, excesso de trabalho e relacionamento com os demais funcionários por exemplo. O estresse está presente em qualquer situação na qual exista a possibilidade de deixar o indivíduo ansioso, frustrado ou irritado (HONORATO *et al.*, 2020). O funcionário, seja qual for a empresa a qual está empregado, sente-se estressado caso ao realizar uma tarefa proposta pela instituição, não atenda as expectativas empresariais (MEDINA, 2017).

Tipos de transtornos psicológicos mais comuns relacionado ao trabalho e Lideranças compatíveis ao ambiente de trabalho

Os sintomas relacionados tanto ao ambiente organizacional como as implicações na vida pessoal do operador são: Problemas familiares, em distúrbios do sono, ansiedade, depressão, queixas psicossomáticas. No que tange às manifestações diretamente relacionadas ao trabalho e à organização, o estresse ocupacional tem sido um dos principais responsáveis pelo absenteísmo, pela rotatividade, pela intenção de deixar a organização, pela diminuição da satisfação no trabalho, do comprometimento com a organização e produtividade (TAMAYO, 2008 *apud* TEIXEIRA; MOREIRA, 2021).

Um caminho possível para lidar com situações estressantes, é tornar o funcionário capaz de administrar suas emoções, canalizando esse sentimento desagradável em respostas adaptativas (gerenciamento emocional) e habilidades

relacionadas a inteligência emocional (QUINTINO, 2019). Trata-se de uma realidade dura, uma vez que a liderança busca impor padrões comportamentais que visam melhorar o seu interior para poder seguir no trabalho, não existindo então a possibilidade de mudança no ambiente buscando a diminuição de estressores (METZGER *et al.*, 2012).

De Lucca *et al.* (2014); Honorato *et al.* (2020); Pintor; Garbin (2019); Sial *et al.* (2011) revelam como resultado de seus estudos, que existem três fatores de estresse relacionados ao trabalho: Ambiguidade do papel (quando o funcionário não desempenha a função para qual foi contratado), práticas de promoção inadequada e nível de pagamento. Essa falta de transparência no momento de realizar uma promoção, é um fator que gera muita insatisfação aos funcionários e elucida uma falha administrativa muito grande da empresa, porque o colaborador não está sendo promovido por mérito, mas sim devido ao favoritismo. O baixo salário é característico de um teleoperador, assim como o baixo prestígio da função, no entanto, quando se fala do pessoal que trabalha no setor de vendas e são beneficiados com valores extras referentes a comissão, observa-se uma incerteza quanto ao valor real a ser recebido no final do mês, o que pode gerar instabilidade emocional.

A liderança é quem detém o poder de transformar o ambiente laboral. A liderança transformacional compõe um tipo de líder que prioriza um bom relacionamento com o subordinado, oferecendo apoio emocional se necessário e motivação constante. Esse tipo de líder é capaz de fortalecer a organização com base no empenhamento afetivo do colaborador, que uma vez se sentindo parte da instituição, liga-se diretamente a disposição organizacional, ou seja, esforço coletivo, realçando o trabalho em equipe como o melhor caminho para alcançar as metas da organização. O líder exerce um papel fundamental na gestão de pessoas, todavia, um líder ideal é aquele que consegue se adequar as mudanças sempre despertando o melhor da equipe (FAIAD *et al.*, 2015; MEDINA, 2017).

Faiad *et al.* (2015); Medina (2017); Metzger *et al.* (2012) discorrem sobre os diferentes tipos de liderança, explanam sobre a liderança transformacional, mas trazem outros tipos de líderes que são facilmente identificados. Por exemplo, a liderança autocrática, compõe um líder autoritário que não abre espaço para discussão de melhorias para o ambiente de trabalho, é o líder que se esconde atrás

da justificativa de que está agindo de acordo com as exigências do mercado, conseguindo assim, desferir punições em seus funcionários, sem motivo aparente, e sem ter o emocional abalado, seguindo a jornada de trabalho normalmente.

De Andrade *et al.* (2019) explanam sobre o conceito de “liderança tóxica”. E como resultados de sua pesquisa, definem essa toxidade em líder autocrático, que é visto como destrutivo e manipulador e ainda nessa categoria, existe um outro tipo de autocrático, também tóxico, mas não possui o perfil de tirano, é julgado como bonzinho, mas conhecido como aquele que promete algo ao funcionário (promoção por exemplo), e acaba despertando sentimentos de reconhecimento e realização, mas não cumpre com o combinado. Destaca-se ainda a liderança democrática, onde todos decidem o futuro da empresa juntos e a liberal, na qual a participação do líder é praticamente inexistente, ele delega tarefas e não faz acompanhamentos e os funcionários quem detém o poder de como e quando será realizada (FAIAD *et al.*, 2015).

[...] Esse ambiente favorece o desrespeito, a confusão, a impunidade, onde a falta de uma voz ativa que impulsione os processos, determine funções e resolva conflitos, culmine no fracasso de qualquer organização (BANOV, 2008 *apud* FAIAD *et al.*, 2015).

Liderança Visionária e estratégica, são dois tipos que são fortemente vistos nos estudos, e estão presentes no relacionamento da alta liderança, ou seja, de gerente para supervisor, de supervisor para coordenador, isso devido a capacidade de criação de uma visão realista para a instituição e ao mesmo tempo na influência de outras pessoas na tomada de decisões que viabilizem a organização em longo prazo com os clientes (FAIAD *et al.*, 2015; METZGER *et al.*, 2012). Esse tipo de liderança faz se necessário entre os líderes como forma de alinhamento, uma vez que empresas de Call Center sejam terceirizadas e prestam serviços, eles recebem cobranças constantes quanto ao volume de atendimentos, quantidade de ligações em espera e quantidades de PAs (Posição de atendimento) ocupados (ZILIOTTO; OLIVEIRA, 2014).

A gerência, tem como função além de cuidar de questões mais burocráticas da empresa (planejamento, implementação e cumprimento de normas), é responsável pela promoção do bem estar de seu funcionário, com o intuito de garantir a melhor performance do mesmo, ele coordena a ginástica laboral, realiza treinamentos e observa o comportamento de sua equipe, por exemplo (MOREIRA, 2013). Afinal um

funcionário com um nível baixo de estresse, contribuirá e muito para o alcance das metas da instituição (SIAL *et al.*, 2011). Contudo, a falta de organização e comunicação, podem culminar a um impasse no relacionamento entre coordenador e operador, esse sério problema denominado violência gestonária, consiste no mau uso do poder pela liderança (PINTOR; GARBIN, 2019).

A violência se dá a partir do momento em que o autor causa danos a integridade (física, moral e social) de uma ou mais pessoas, utilizando ações ou discursos (METZGER *et al.*, 2012). A violência para ser classificada como gestonária normalmente tem como principal característica a indiferença do chefe para com o que seu funcionário acredita ser moralmente correto, impondo os padrões e exigências da empresa. Práticas de gestão autoritárias como conflitos éticos causados por instruções obscuras que não condiziam com o caráter do indivíduo, são bem comuns em alguns setores. É a própria organização do ambiente do Call Center, que é a geradora de esgotamento mental, tanto pela dinâmica do trabalho, quanto a relação entre supervisor e subordinado (PINTOR; GARBIN, 2019).

[...] O setor de cancelamento de serviços tinha um “teto de cancelamentos”, ao atingi-lo os teleoperadores eram obrigados a enganar os clientes confirmando que cancelaram os produtos quando, na verdade, não realizavam os procedimentos solicitados no sistema (PINTOR; GARBIN, 2019).

O perfil do funcionário que atua na profissão e situações por eles vivenciadas

Nos estudos dos autores citados, revelam que empresas desse ramo, tem uma predileção por pessoas mais jovens (entre 18 e 29 anos), especula-se que é preferível pois essa faixa teoricamente suporta o desgaste, já que é o seu contato com o primeiro emprego, formando um grupo de trabalhadores com baixa maturidade profissional, mas com muita preocupação quanto a carreira. Pessoas com dificuldade de ingressar no mercado de trabalho seja pela falta de formação profissional ou até mesmo falta de oportunidade com o curso superior completo, também compõem o perfil do funcionário de telemarketing (PINTOR; GARBIN, 2019; ZILLOTTO; OLIVEIRA, 2014; SOUSA, 2013).

Em relação ao perfil do funcionário de teleatendimento, resultados de estudos apontam que há uma predominância do gênero feminino, podendo compor até 80% da equipe, em busca do primeiro emprego de carteira assinada, com ou sem formação média completa, solteiros(as) e com o tempo médio de empresa de 6 meses

a 2 anos (ALMEIDA *et al.*, 2018; DE LUCCA *et al.*, 2014; PAIVA *et al.*, 2015). E para Quintino (2019) e De Andrade *et al.* (2019) como já apontado anteriormente, a área de atendimento aos prestadores de serviços tem um grau significativo de pressão, tanto para os líderes quanto para os subordinados. As empresas que atuam no segmento Call Center caracterizam-se pelo grande número de funcionários ativos. E justamente a grande quantidade de pessoal e baixa escolaridade, associados com outros fatores, abrem espaço para a discussão sobre a saúde mental dos envolvidos.

De Lucca *et al.* (2014) realizaram a criação de um questionário com um formato de Escala de Likert (tem como finalidade a mensuração de fenômenos psicológicos, como o comportamento, habilidades e motivação), com base nas principais reclamações dos funcionários. E como resultados, ele apresenta que esse ambiente de trabalho uniformiza controle e disciplina através da tecnologia, limitando assim a liberdade ao realizar as funções. Controle exacerbado por meio do uso de script e gravações, pouco contato com os colegas durante a execução do trabalho e cobrança por produtividade, são pontos destacados por outros autores (ZILIOTTO; OLIVEIRA, 2014).

[...] Os principais fatores de estresse relacionado ao trabalho apontados pelos participantes foram: controle (64%), mudanças (53%), apoio da chefia (40,3%) e dos colegas (35,2 %). Por outro lado, os sujeitos da pesquisa assinalaram demandas (16,0%), relacionamentos (12,2%) e cargo (9,2%) como fatores de menor estresse no trabalho (DE LUCCA *et al.*, 2014)

Por falar em fatores classificados como menos estressantes, Medina (2017); Paiva *et al.* (2015) comprovam em seus estudos que o tempo de empresa tem um impacto muito positivo nos níveis de comprometimento organizacional (afetivo, obrigação por ficar e bom desempenho por exemplo). Para chegar a esse nível demanda de tempo e construção, contudo, conforme o já dito anteriormente, a liderança detém o poder de transformar o ambiente e o empenhamento organizacional, vai muito pelo comprometimento do colaborador para com a sua empresa. Vejamos como o empenhamento organizacional tem efeito na vida do trabalhador a partir do depoimento.

(...) então você acaba tendo que cumprir as metas que a empresa estabelece senão você não consegue nada, então você acaba adequando as metas da empresa e o comprometimento da empresa com o seu também (E16) (PAIVA *et al.*, 2015, p.316).

(...) todas as pessoas que já passaram por um call center têm experiência pra contar, não é que é ruim o trabalho, é um trabalho maçante, lá, principalmente é um trabalho que é cansativo, que nós não temos descanso de voz e a nossa mente cansa muito rápido (...), sai de uma ligação de conflito e entra numa ligação mais calma, depois volta numa ligação onde a pessoa já entra xingando, então é muito complicado (E12) (PAIVA *et al.*, 2015, p.316).

Com base nos depoimentos, entende-se que existe uma espécie de imposição emocional, ou seja, a empresa utiliza os protocolos como forma de controle das emoções do seu empregado, exigindo que ele seja atento, cordial, equilibrado emocionalmente e saber contornar a situação a favor da empresa, fatores esses desencadeadores de frustração e desgaste emocional uma vez que realizando esse controle rigoroso, o funcionário se encontra proibido de revidar uma agressão verbal e é indiretamente obrigado a aceitar as palavras grosseiras (DE LUCCA *et al.*, 2014; PAIVA *et al.*, 2015).

Além da violência gestinária, o teleoperador lida diariamente com a violência psicológica por parte do cliente. Xingamentos e gritos, infelizmente são detalhes que são tratados como parte do trabalho, o que gera tensão contribuindo para um processo gradativo de desgaste, prejudicando a saúde física e mental (PINTOR; GARBIN, 2019). Teixeira e Moreira (2021) trazem em seu trabalho uma pesquisa realizada pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), que as empresas consultadas não reconhecem os riscos os quais seus funcionários estão sujeitos e, portanto, negam que o adoecimento de seu operador é devido ao trabalho, preferindo então desvincular o funcionário da instituição para evitar o afastamento por ordem médica.

Rabelo *et al.* (2018) realizaram um estudo de caso em uma empresa de telesserviços que se recusou em realizar um acordo demissional com uma funcionária que começou a apresentar uma série de problemas de saúde devido ao estresse acumulado. Depressão e síndrome do pânico, foram apenas o início. Devido a recusa do acordo, seu estado de saúde acabou agravando, evoluindo para vasculite e posteriormente necrose seguido de amputação de alguns dedos de seus pés. Foi um total de três anos afastada realizando tratamento e recebendo seus direitos, porém alega que quando estava internada em estado grave na UTI recebia várias ligações por dia de seus supervisores solicitando o retorno ao trabalho e sempre com a

ameaça de demissão. Quando o resultado da nova perícia realizada deu apto para retomar as atividades, ela começou a apresentar Lúpus Eritematoso Sistêmico (LES) e como não tem casos semelhantes na família, a até então funcionária decidiu recorrer judicialmente por danos morais, afim de receber seus direitos.

Tal discussão apresentada anteriormente, revoga o apresentado por Teixeira e Moreira (2021), uma vez que no estudo realizado por Metzger *et al.* (2012); Rabelo *et al.* (2018) a empresa reconheceu que o estado no qual sua funcionária se encontrava, era devido ao trabalho. O que aconteceu com essa funcionária, é que a sua supervisora simplesmente decidiu mudar de ideia quanto ao conversado anteriormente com outro líder quanto ao seguimento de sua demissão, se escondendo, portanto, atrás do mencionado anteriormente “líder se esconde atrás da justificativa de que está agindo de acordo com as exigências do mercado”.

Existe uma forte relação entre o controle exagerado do supervisor para com o operador e a degradação da saúde mental dos operadores (TEIXEIRA; MOREIRA, 2021). De um lado o operador tem um cliente irritado, exigente e protegido pela própria política da empresa e pelo Código de Defesa do Consumidor. A empresa o protege com os protocolos de boas maneiras que o funcionário deve seguir se quiser continuar empregado, sendo proibido de revidar um xingamento e até mesmo de alterar o tom de voz, sendo sujeito a punições (advertências, suspensões com desconto em folha) caso não siga à risca o proposto (TAKAHASHI *et al.*, 2014; PAIVA *et al.*, 2015).

Além da saúde mental dos envolvidos, dados do Sintratel apontam que os funcionários estão sujeitos a sofrerem lesão por esforço repetitivo (LER), perda auditiva ou da voz. O trabalho em si é classificado como desgastante, porque a maioria dos funcionários não conseguem separar trabalho de suas demais atividades, mas conseguem deixar sua vida pessoal para fora da empresa (COSTA *et al.* 2020). Absenteísmo, grande quantidade de atestados, rotatividade de 12% ao mês, tempo de pausa para almoço de 20 minutos, pausa de 5 para ir ao banheiro (contando ida e volta) configuram um âmbito laboral call center e evidenciam um ambiente de trabalho com tendência ao desgaste mental e adoecimento (PORTAL G1, 2018).

Propor assistência emocional direcionada aos colaboradores que sofrem com os transtornos.

Tais situações vivenciadas no cotidiano dos operadores de Call Centers causam impactos na saúde mental dos trabalhadores, deste modo torna-se congruente afirmar que há relação entre o trabalho desenvolvido com o surgimento de sintomas psíquicos pelos mesmos. 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. Outras medidas podem ser implementadas, como evitar ou controlar exposições prejudiciais à saúde do trabalhador, por exemplo, ruídos excessivos ou fatores ambientais. A instituição de programas também serve de apoio como: leitura, jogos, confraternização e trabalhos laborais, que ajudam em um melhor rendimento do trabalhador fazendo-o se sentirem parte da empresa (ZANETTI, 2015).

Para que seja possível uma adequada qualidade de vida no trabalho, faz-se necessário que a empresa atue como um sustentáculo ao colaborador. No conceito de suporte no trabalho para Cobb (1976) *apud* Thiago *et al.* (2021), entende-se o suporte social como a informação que leva o indivíduo a Qualidade de Vida no Trabalho e Suporte no Trabalho Terceirizado de Organizações de Crédito. Acreditar que é amado e que os outros se preocupam, que é apreciado e que pertence a uma rede de relações de obrigações mútuas. Outra análise do tema, a de House (1981) *apud* Thiago *et al.* (2021), consideram que o suporte social compreende um conjunto de comportamentos de suporte vistos como potenciais formas de suporte social, tais como: suporte emocional (empatia, carinho, confiança, estima, preocupação e escuta atenta do outro), suporte instrumental (ajuda direta em termos financeiros, de tempo ou trabalho), suporte informacional (sugestões, conselhos e toda e qualquer informação útil na resolução de problemas pessoais ou de trabalho) e suporte avaliativo (informação relevante a autoavaliação e feedback de outros, útil na autoafirmação) que pode ser incluído no suporte informacional. Sendo assim, o autor considera o suporte emocional mais importante que o suporte social. No trabalho, o suporte prestado pelos supervisores seria o elemento mais importante, seguido do suporte prestado pelos colegas de trabalho.

Conclusão

Esta pesquisa possibilitou um conhecimento aprofundado em relação a quais tarefas um teleoperador é incumbido e os sacrifícios para conseguir atingir suas metas. Trata-se de um trabalho com uma carga horária flexível, não é necessário experiência para começar a atuar, o que possibilita geração e oportunidade de primeiro emprego, assim como chances de promoção. No entanto com base no apresentado, um relacionamento bem próximo com o seu líder poderá facilitar a ascensão profissional na empresa o que gera muita insatisfação na equipe.

Cobrança por produtividade e um cliente devedor que não gosta de ser acionado, caracterizam o setor de trabalho Call Center e sempre existirão. Contudo, a liderança detém o poder de transformar o ambiente laboral, ela consegue tornar o tempo de trabalho mais leve se conseguir preparar a sua equipe e fornecer apoio psicológico sempre que necessário, com programas internos da empresa o até mesmo com pequenos exercícios ou trabalhos laborais e programas que servem de apoio como: leitura, jogos, confraternização entre outros.

Trabalhar no ramo de telemarketing exige muita resiliência, uma vez que os estressores contribuam para o desgaste psíquico, originando inicialmente o estresse, posteriormente se não tratado, poderá evoluir a problemas mais sérios de saúde como depressão e ansiedade impactando de forma negativa a qualidade de vida do trabalhador. Por isso faz-se necessário a criação de um programa de acolhimento da própria empresa, que vise a diminuição do desgaste físico e mental, afinal um funcionário saudável e engajado contribui e muito para o crescimento da organização.

Referências

ABT. Associação Brasileira de Telemarketing. **Sobre a ABT**. 2021. Disponível em: <http://abt.org.br/sobre-2/>. Acesso em: 10 abr. 2021.

ALMEIDA, L. T. C. *et al.* Gestão e precarização do trabalho: Uma Análise da influência da Atuação Gestora na Vida dos Trabalhadores de Call Centers. **RISTI-Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação**, n. 28, p. 72-85, 2018. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/a9ae/c3d9e6b7555dddcc43fb7378bff724c071e7.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2021.

COSTA, V. H. L. B. *et al.* Relações entre burnout, traços de personalidade e variáveis sociodemográficas em trabalhadores brasileiros. **Psico-USF**, v. 25, p. 439-450, 2020. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/psuf/a/8FVZLrZF69Zs65FSpcpKL6J/?lang=pt&format=html>. Acesso em: 15 jul 2021.

DE ANDRADE, P. C. *et al.* A incidência de liderança tóxica em uma empresa multinacional do setor de call center. **Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe)** ISSN-e: 2237-1427, v. 9, n. 3, 2019. Disponível: <https://revistas.pucsp.br/ReCaPe/article/view/41214>. Acesso em: 16 de ago. 2021.

DE LUCCA, S. R. *et al.* Fatores de estresse relacionado ao trabalho: as vozes dos atendentes de telemarketing. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 17, n. 2, p. 290-304, 2014. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/112349>. Acesso em: 21 mar. 2021.

FAIAD, P. V. *et al.* Estilos de liderança: Uma análise no setor de call center de uma empresa de varejo. **XII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia–SEGET, Resende: Rio de Janeiro**. 2015. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/13722131.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2021.

FCA. Faculdade de Ciências Agrônômicas. Tipos de Revisão de Literatura. **Biblioteca Prof. Paulo de Carvalho Mattos**. UNESP Campus de Botucatu. Botucatu, 2015. Disponível em: <https://www.fca.unesp.br/Home/Biblioteca/tipos-de-revisao-de-literatura.pdf>. Acesso em: 26 mai. 2021.

GUIA TRABALHISTA. **Telemarketing & Teleatendimento**. Publicação em site oficial sobre jornadas de trabalho em call center, 2020. Curitiba (PR). 2020. Disponível em: [http://www.guiatrabalhista.com.br/guia/teleatendimento.htm#:~:text=JORNADA%20DE%20TRABALHO,trinta%20e%20seis\)%20horas%20semanais.%20Acesso%20em%2007%20abr.%202021](http://www.guiatrabalhista.com.br/guia/teleatendimento.htm#:~:text=JORNADA%20DE%20TRABALHO,trinta%20e%20seis)%20horas%20semanais.%20Acesso%20em%2007%20abr.%202021). Acesso em: 06 abr. 2021.

HONORATO, A. E. O. *et al.* Mensuração do nível de estresse ocupacional percebido por atendentes de telemarketing de um contact center. **Revista Gestão em Análise**, v. 9, n. 3, p. 192-206, 2020. Disponível em: <https://periodicos.unichristus.edu.br/gestao/article/view/2965>. Acesso em: 15 jul. 2021.

MEDINA, I. J. **O impacto da Liderança Transformacional no Empenhamento Afetivo, Stress e Desempenho dos colaboradores**. Dissertação. Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento, Centro universitário de Brasília, Brasília, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.8/2966>. Acesso em: 12 de jul. 2021.

METZGER, J. L. *et al.* Predomínio da gestão e violência simbólica. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 37, p. 225-242, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0303-76572012000200005>. Acesso em: 20 de jul. 2021.

MOREIRA, L. R. **SAÚDE MENTAL E TRABALHO: investigação sobre os setores de Call Center e Tanatopraxia de um hospital filantrópico de Belo Horizonte**. Dissertação. Universidade Federal de Minas Gerais-UFMG, Belo Horizonte, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/BUBD-AAVGHR>. Acesso em: 30 de jul. 2021.

PAIVA, K. C. M. *et al* Comprometimento organizacional de trabalhadores de call center. **Revista de Administração**, v. 50, n. 3, p. 310-324, 2015. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0080210716303958>. Acesso em: 23 ago. 2021

PINTOR, E. A. S.; GARBIN, A. C. Notificações de violência relacionadas ao trabalho e vigilância em saúde do trabalhador: rompendo a invisibilidade. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 44, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2317-6369000006918> .Acesso em: 23 de jul. 2021.

PORTAL G1. **BBC News São Paulo**. 'Você não presta para nada': a rotina de estresse, xingamentos e pressão dos atendentes de telemarketing. Atualizado em 14 jul. 2018 por G1- São Paulo. 2018. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/voce-nao-presta-para-nada-a-rotina-de-estresse-xingamentos-e-pressao-dos-atendentes-de-telemarketing.ghtml>. Acesso em: 15 jul. 2021.

PORTAL G1. **Jornal Bom dia cidade**. Com 1 mil vagas em call center, centro-oeste paulista abre semana com mais de 1,5 mil oportunidades de emprego. Atualizado em 01 Dez. 2020 por G1-Bauru e Marília. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/bauru-marilia/noticia/2020/12/01/com-1-mil-vagas-em-call-center-centro-oeste-paulista-abre-semana-com-mais-de-15-mil-oportunidades-de-emprego.ghtml>. Acesso em: 06 abr. 2021

QUINTINO, J. C. **Estresse ocupacional e inteligência emocional: um estudo na área de atendimento de uma empresa de tecnologia**. Monografia. Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento, Centro universitário de Brasília, Brasília, 2019. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/prefix/13167>. Acesso em: 15 de jul. 2021.

RABELO, L. D. B. C .*et al*. Trabalho e adoecimento psicossomático: reflexões sobre o problema do nexos causal. **Psicologia: ciência e profissão**, v. 38, n. 1, p. 116-128, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pcp/v38n1/1414-9893-pcp-38-01-0116.pdf>. Acesso em: 02 mar.2021.

SIAL, M. A., *et al*. Estresse relacionado ao trabalho e desempenho de papel: uma evidência empírica de call centers do Paquistão. **International Journal of Academic Research**, v. 3, n. 5, p. 459-463, 2011. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Sial-7/publication/277493443_JOB_RELATED_STRESS_AND_ROLE_PERFORMANCE_AN_EMPIRICAL_EVIDENCE_FROM_CALL_CENTERS_OF_PAKISTAN/links/56f8cfd08ae81582bf3a50b/JOB-RELATED-STRESS-AND-ROLE-PERFORMANCE-AN-EMPIRICAL-EVIDENCE-FROM-CALL-CENTERS-OF-PAKISTAN.pdf. Acesso em: 15 jul. 2021.

SINETEL. Sindicato dos trabalhadores em telecomunicação no Estado de São Paulo. O sindicato. 2021. Disponível em: <https://www.sintetel.org/historia.php#.YVCQtLhKjIU>. Acesso em: 10 abr. 2021.

SOUSA, L. R. **Estresse ocupacional: caso de uma empresa de call center em Brasília/DF**. Monografia. Faculdade de tecnologias e ciências sociais- Fatecs,

Centro universitário de Brasília, Brasília, 2013. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/235/4972>. Acesso em: 15 de jul.2021.

TAKAHASHI, L. T. *et al.* Avaliação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho de operadores de Telemarketing. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 14, n. 3, p. 336-346, 2014. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v14n3/v14n3a09.pdf>. Acesso em: 02 mar.2021.

TEIXEIRA, R. G. de M.; MOREIRA, S. S. Condições de trabalho em call centers e seus impactos na saúde mental do trabalhador. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, Boa Vista, v. 7, n. 20, p. 45–66, 2021. DOI: 10.5281/zenodo.5148371. Disponível em: <http://revista.ioles.com.br/boca/index.php/revista/article/view/419>. Acesso em: 24 ago. 2021.

THIAGO, F. *et al.* Qualidade de Vida no Trabalho e Suporte no Trabalho Terceirizado de Organizações de Crédito. **Revista FSA**, v. 18, n. 2, 2021. Disponível em: <http://www4.unifsa.com.br/revista/index.php/fsa/article/view/2212>. Acesso em: 04 set. 2021.

ZANETTI, M. A. A. **Estudo de estresse ocupacional na área de telemarketing**. Monografia. Faculdade de tecnologia de americana, Centro Paula Souza, Americana, 2015. Disponível em: <http://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/473>. Acesso em: 04 set. 2021.

ZILIOTTO, D. M., DE OLIVEIRA, B. O. A organização do trabalho em call centers: Implicações na saúde mental dos operadores. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 14, n. 2, 2014. Disponível em: <https://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/article/view/8075>. Acesso em: 11 mar.2021.