



25º Congresso de Stress da ISMA-BR  
(International Stress Management Association)

27º Fórum Internacional de Qualidade  
de Vida no Trabalho

17º Encontro Nacional de Qualidade  
de Vida na Segurança Pública

17º Encontro Nacional de Qualidade  
de Vida no Serviço Público



## TRABALHO NO TELEMARKETING E SAÚDE MENTAL: Reflexões sobre as novas atribuições da atividade no pós pandemia.

*Cristina Miyuki Hashizume*

*Marilia Sarmento Vaz*

### RESUMO

Após a pandemia de COVID-19, pesquisas de órgãos do SUS (CEREST) revelam que o trabalho no telemarketing assumiu características distintas. A precariedade desses profissionais vem sendo estudada pelas autoras (Hashizume, 2016), e no presente estudo focamos as novas atribuições dos trabalhadores pós pandemia, que ampliou o uso de aplicativos em diversos serviços, gerando novas demandas além do transporte de passageiros, tais como entregas e serviços bancários. A presente pesquisa é financiada pelo CNPq.

### OBJETIVOS

analisar as novas funções dos atendentes de telemarketing em aplicativos de entrega e transporte, bem como seus impactos na saúde mental; **esp:** Investigar o desgaste mental relacionado à atividade, descrevendo estratégias de enfrentamento adotadas pelos trabalhadores, atualizando dados da pesquisa anterior (2016).

### MÉTODO

Pesquisa qualitativa, de cunho exploratório, concebendo-se a partir de metodologias de pesquisa e intervenção da Psicologia Clínica do trabalho.

### DISCUSSÕES

As novas atribuições dos atendentes de telemarketing agora se desdobram em atividades assíncronas que demandam alta complexidade e julgamento de casos que envolvem entregas, motoristas, entregadores, passageiros e questões de violência urbana e de trânsito.

Tal complexidade impacta na saúde mental dos atendentes. O desgaste mental se dá de forma diferenciada em atendimentos por telefone, por chat ou por email, sendo essa a ordem crescente de complexidade e intelectualização do trabalho. No telefone, a necessidade de respostas rápidas aumenta o desgaste, além do agravante da exposição pessoal. Há registros de assédio moral/sexual contra trabalhadoras, que não são tratados com clareza e imparcialidade pela empresa. Em termos gerais, aspectos que pesam na qualidade de vida no trabalho referem-se à polivalência e complexidade de suas atividades laborais ao lidar cotidianamente com casos de violência, cobrança excessiva dos sistemas de controle e de seus superiores. Soma-se a tais fenômenos complexos e psicológicos, sofrimentos ligados à ergonomia, visão e postura super exploratória, principalmente quando estes trabalham em home office. A invasão do tempo privado se mostra como agravante para a saúde mental do trabalhador, principalmente para o trabalhador que faz atendimentos síncronos. Em relação à inteligência no trabalho, as estratégias dos trabalhadores incluem desde, compra de cadeiras/mesas, telas adicionais e fones de ouvido confortáveis para o trabalho home office. Quanto aos mecanismos de defesa, os entrevistados procuram poupar-se em relação a demandas mais complexas, deixando de lado ações que poderiam beneficiar a atividade, mas que desgastam o trabalhador; deixar de lado a preocupação com relação a cenários de violência também parece ser uma estratégia para não lidar com a sindicância sobre a violência no trabalho.

### REFERÊNCIAS

HASHIZUME, C. M. Juventude e trabalho em telemarketing: repensando a ética e a formação do trabalhador a partir das relações precárias. In: LARANJEIRA, D. H. P.; BARONE, R. E. M. (Org.). **Juventude e trabalho: desafios no mundo contemporâneo**. 1. ed. Salvador: EDUFBA, 2017. v. 1, p. 12-32.