

EDITAL DE INSCRIÇÃO (RESUMO EXPANDIDO) - PROGRAMA DE PÓS
GRADUAÇÃO STRICTO SENSU PSICOLOGIA

**ASPECTOS ERGONÔMICOS DO TRABALHO: UMA ÊNFASE AOS
TRABALHADORES DE TELEMARKETING**

Aquila Negrini Da Silva (aquila_negrini@hotmail.com)

Cristiano De Jesus Andrade (cristianoandradepsico@gmail.com)

Analizando o contexto ergonômico de trabalho, coube a necessidade de estudos na área do trabalhador de telemarketing, visto que o mesmo está exposto a diversos riscos físicos e psicológicos, foram buscadas formas de enfrentamento e prevenção das relações de sofrimento no trabalho. Partindo destes fatores, houve uma busca histórica sobre a profissão do telemarketing, enfatizando seu surgimento, as atividades exercidas e os desafios enfrentados pelos mesmos.

O objetivo primordial foi buscar estudos sobre a saúde mental do trabalhador e a realização de uma correlação com a profissão do telemarketing, visto que o mesmo sofre diariamente diversos danos psicológicos devido à agressões verbais, cobranças dos superiores, necessidade de cumprimento de metas, entre outros, e também os riscos psicológicos, como síndrome de Burnout, desenvolvimento de crises de ansiedade, depressão, e outros fatores impactantes à estes trabalhadores. Ao decorrer da pesquisa foram exploradas formas de enfrentamento de diversas situações, além de sugestões de melhorias do espaço físico dos trabalhadores de telemarketing. A pesquisa foi

baseada em uma revisão bibliográfica que buscou uma maior valorização do mesmo.

Além da repetitividade e monotonia do trabalho, que podem gerar danos físicos ao sujeito, as questões psicológicas também tendem a se destacar, pois o ambiente de trabalho falho pode causar diversas questões individuais que consequentemente geram afastamentos, faltas, conflitos internos, entre outros fatores.

Tal assunto é de extrema relevância, visto que é uma área pouco remunerada, além de uma desvalorização social da mesma, onde muitas vezes os trabalhadores passam por situações de humilhação e desgaste psicológico tanto em parte pelos superiores, quanto pelos clientes, que rejeitam constantemente os atendimentos telefônicos e descontam suas frustrações no trabalhador de telemarketing, que deve permanecer de forma neutra e saber lidar com o cliente seguindo os padrões empresariais.

Há tempos o mundo assiste uma grande reestruturação tecnológica e produtiva em todos os setores e desde os anos 90 esta ação vem se tornando mais evidente, onde ocorreu o surgimento de operadores de telemarketing, que possuem a função de propagação de informações e contato com as pessoas à distância, podendo alcançar um maior número de indivíduos diretamente de uma sala. Os serviços oferecidos por este setor têm relação com o fornecimento de informações ao público ou clientes de empresas, além de recebimento de reclamações, soluções de problemas técnicos, envolvendo clientes locais ou de longas distâncias. (Peres, et. al., 2006, p. 36)

Além das questões psicológicas, é importante ressaltar também os fatores físicos que afetam estes trabalhadores, Mendes (2015) conta que diversas doenças pelo trabalho tendem a surgir neste setor, como “problemas auditivos, de fala, oculares, ortopédicos, relacionados à Lesão por Esforço Repetitivo (LER), Lesões por Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho (DORT)” (Mendes, 2015, p. 35), além do aumento de dores de cabeça, fadiga, vertigem e problemas de postura.

O rígido controle dos trabalhadores vem acompanhado também pela necessidade do cumprimento de metas, que se contradiz ao espaço físico oferecido ao trabalhador, que muitas vezes fica em locais apertados e com materiais mínimos para a realização de seu trabalho. Esta necessidade de cumprimento das metas pode causar diversos sentimentos no trabalhador, como o de impotência, fracasso e consequente aumento de competitividade

entre os trabalhadores, o que pode gerar grandes conflitos e dificuldades de convivência em grupo. (Mendes, 2015)

A busca por um sentido no trabalho é extremamente importante para o estabelecimento da saúde mental. Uma das questões que influenciam sobre este sentido no trabalho é a capacidade de adaptação à um novo ambiente, a necessidade de trabalhar de cada indivíduo faz com que o mesmo busque de todas as ferramentas possíveis para que possa se adaptar ao ambiente do trabalho e possa também satisfazer as necessidades da empresa. Muitas vezes esta adaptação faz com que o indivíduo perca sua essência e acabe nem se reconhecendo mais como era antes daquele trabalho, sua identidade pessoal acaba sendo deixada de lado e o mesmo passa a construir sua identidade a partir do trabalho. (Lassance, 2005)

Peres et. al. (2006) contam que são diversas as queixas apresentadas ao Ministério do Trabalho em relação às questões de adoecimento físico e mental. E ainda enfatizam que em 1910, já haviam sido realizados estudos por Julliard, que denominou tais questões como “a neurose das telefonistas” partindo dos diversos sintomas apresentados como fadiga, problemas focais, tensão nervosa, dores de cabeça, insônia, entre outros.

Os autores destacam também o trabalho de Dejours, onde o mesmo diz que há uma contradição entre um serviço de comunicação exigir a proibição de qualquer relação psicoafetiva, robotizando o trabalho, sendo assim, o sofrimento mental aparece como um agente intermediário em relação à necessidade de submissão física ao trabalho. (Peres, et. al. 2006, p. 37)

A necessidade de prevenção de doenças é evidente, onde tais ações podem gerar vantagens ao trabalhador e também para a empresa, evitando questões como absenteísmos, afastamentos, multas, aposentadorias precoces, entre outros. Os autores destacam ainda a necessidade de um ambiente de trabalho de qualidade, oferecendo boa iluminação, ar condicionado em temperatura agradável aos trabalhadores, móveis ergonômicos, pausas regulares e manutenção adequada e periódica do ambiente. Estas exigências fazem parte da NR-17, pela portaria nº 3.214 e contidas no anexo II, que dispõe de equipamentos de postos de trabalho, condições ambientais, mobiliário do ambiente de trabalho, organização, capacitação dos trabalhadores, programas de saúde ocupacional, prevenção de riscos ambientais, boas condições sanitárias, entre outros. (Barbosa, Oliveira, 2021)

Analisando todos os fatores citados, faz-se de grande importância a necessidade de apoio psicológico no ambiente de trabalho do telemarketing, além de acompanhamento médico a fim de evitar possíveis casos de adoecimento físico e mental. Pode-se destacar também a necessidade de um momento de alongamento físico dos trabalhadores a fim de evitar o cansaço e desgaste físico dos mesmos.

Além dos fatores psicológicos, foi importante ressaltar também os aspectos físicos do ambiente de trabalho, onde muitas vezes estes trabalhadores se encontram em situações críticas como ambiente de trabalho apertado, pouca iluminação, cadeiras desconfortáveis, equipamentos e softwares de má qualidade, entre outros. Estes fatores citados podem acarretar diversos danos físicos e psicológicos ao trabalhador que, além de se sentirem desvalorizados, desenvolvem o adoecer à partir daí.

Pensando em todos os dados relatados, foi importante pensar na realização de um estudo que expusesse tais fatores e fossem buscadas formas de solução dos problemas enfrentados por estes trabalhadores, como a mudança do ambiente físico de trabalho, cadeiras reguláveis, melhor iluminação, além de acompanhamento médico e psicológico aos trabalhadores, com o objetivo de prevenção e cuidado com os mesmos.

Palavras-chave: palavras-chave: telemarketing; ergonomia; saúde mental; enfrentamento.