

O ESTRESSE EM PROFISSIONAIS DE TELEATENDIMENTO

RIBEIRO, Pamela Jeane Vaz (Psicologia/UNIBRASIL)
MACHADO, Pedro Guilherme Basso (Psicologia/UNIBRASIL)

O trabalho mostra-se uma constante na história da humanidade, e embora seja um caráter contínuo, as condições e a organização do trabalho sofrem constantes alterações. Desde a década de 1990 as relações de trabalho vêm sendo caracterizadas pelo crescimento tecnológico e do setor de serviços nos ambientes profissionais. O desenvolvimento da tecnologia da informação ampliou a comunicação entre a empresa e o cliente, o que propiciou a proliferação dos serviços de atendimento ao consumidor e culminou no surgimento do profissional de teleatendimento. Esta atividade mostra-se como uma porta de entrada para o mercado de trabalho para muitos profissionais, sendo um dos principais setores empregatícios do Brasil. De acordo com Código Brasileiro de Ocupações, do Ministério do Trabalho, o operador de telemarketing é aquele profissional que atende usuários, oferece serviços e produtos, presta serviços técnicos especializados, realiza pesquisas, faz serviços de cobrança e cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento. Com relação à saúde e o trabalho, é possível afirmar que o ambiente laboral e as relações profissionais em que o trabalhador está inserido, afetam seu estado físico, psicológico e social, pois o indivíduo é o mesmo, dentro e fora de trabalho. Mesmo com a tecnologia disponível e em desenvolvimento, estes profissionais, muitas vezes, realizam atividades organizadas de forma mecanizadas e repetitivas, o que favorece a elevação dos índices de rotatividade, absenteísmo, surgimento de doenças ocupacionais e, entre outros aspectos, elevados índices de estresse. É possível compreender o estresse como uma reação psicofisiológica do organismo frente a presença de um agente estressante. Este constructo é considerado como uma variável presente e relevante na associação entre o homem e seu trabalho, pode prejudicar não só a saúde, mas também o desempenho dos trabalhadores, o que resulta em custos para indivíduos, organizações empresariais e a sociedade em geral. Deste modo a profissão do teleatendente torna-se merecedora de estudos científicos.

Palavras-chave: trabalho; teleatendimento; estresse; saúde ocupacional.