

# IX SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA

## XXVII Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 08 de NOVEMBRO de 2024

Tema: "EXAUSTÃO SILENCIOSA: OS IMPACTOS FÍSICOS E MENTAIS DOS  
PROFISSIONAIS DO TELEMARKETING."



### EXAUSTÃO SILENCIOSA: OS IMPACTOS FÍSICOS E MENTAIS DOS PROFISSIONAIS NO TELEMARKETING

Marcelly Thaynara Simões Alexandre<sup>1</sup>, Cícero Alves de Sousa<sup>2</sup>, Samira  
Pereira dos Santos<sup>3</sup>, Ana Maria Leite Nunes<sup>4</sup>.

**Resumo:** O artigo aborda a saúde dos trabalhadores e trabalhadoras de telemarketing e trabalho on-line, destacando desafios devido às condições de trabalho a que são submetidos. Problemas ergonômicos, como dores nas costas e no pescoço, resultam de uma má postura e do uso prolongado de equipamentos inadequados. O estresse emocional também é considerável, intensificado por metas de produtividade elevadas, relações, por vezes, complicadas com os clientes e a ausência de apoio psíquico. A falta de fronteiras entre a vida pessoal e profissional no trabalho remoto leva ao desgaste emocional, impactando a saúde mental e física. A exigência de produtividade elevada provoca ansiedade e um sentimento de insuficiência, podendo resultar em distúrbios psíquicos aumentando a insatisfação laboral.

**Palavras-chave:** Telemarketing. Trabalho On-line. Saúde das Trabalhadoras. Condições de Trabalho.

#### 1. Introdução

Esta pesquisa avalia a condição dos trabalhadores e trabalhadoras em telemarketing e trabalho virtual, avaliando as repercussões de suas condições de trabalho deficientes em sua saúde física e mental. A feminização da profissão, que começou no final do século XIX com o surgimento das primeiras operadoras de telefone, intensificou-se nas últimas décadas, deixando as mulheres em postos de baixa qualidade e pouca estima (DEJOURS, 2007). A centralidade do trabalho na vida das mulheres, como sustenta Hirata (2008), exige uma reconceituação da palavra "trabalho" que inclua o gênero e o trabalho doméstico, reconhecendo sua interdependência. Este estudo busca contribuir para a compreensão dos impactos da precarização do trabalho na saúde dos trabalhadores e trabalhadoras de telemarketing e trabalho on-line. Mediante o estudo crítico das condições laborais e dos sistemas de exploração a que estão submetidas, busca-se tornar visíveis suas batalhas e contribuir para a construção de um futuro mais equitativo e justo (NOGUEIRA, 2020; SINTELMARK, 2024).

<sup>1</sup> Estudante de Graduação - Eng.Prod. - URCA, email: marcelly.alexandre@urca.br

<sup>2</sup> Estudante de Graduação - Eng.Prod. - URCA, email: cicero.sousa@urca.br

<sup>3</sup> Estudante de Graduação - Eng.Prod. - URCA, email: samira.pereira@urca.br

<sup>4</sup> Docente Adjunto - Eng.Prod. - URCA, email: anamaria.nunes@urca.br

# IX SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA

## XXVII Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 08 de NOVEMBRO de 2024

Tema: “EXAUSTÃO SILENCIOSA: OS IMPACTOS FÍSICOS E MENTAIS DOS PROFISSIONAIS DO TELEMARKEING.”



A aparição do telemarketing nas últimas décadas acentuou a feminização da profissão e, por conseguinte, deteriorou as condições de trabalho. De acordo com um estudo do Sintemark (2024), 70% dos empregados em telemarketing são mulheres, muitas delas no âmbito laboral informal, sem contrato assinado e sem direitos trabalhistas fundamentais. Esta situação as expõe ainda mais à exploração e ao excesso de trabalho, intensificando os efeitos na saúde. As mulheres que trabalham em telemarketing e on-line, a maioria das quais são negras, LGBT e de baixa renda, enfrentam desigualdades e vulnerabilidades ainda maiores. A falta de reconhecimento profissional, os baixos salários e as árduas jornadas de trabalho os colocam em uma situação de extrema fragilidade, de vulnerabilidade social contínua e de invisibilidade de suas lutas.

### 2. Objetivo

O objetivo deste trabalho é analisar as condições de trabalho das mulheres no setor de telemarketing e atividades on-line, identificando os impactos sobre sua saúde física e mental. Compreender esses desafios contribui para o desenvolvimento de estratégias que visem à melhoria das condições laborais e à promoção do bem-estar desses profissionais. Além disso, pretende-se visibilizar as lutas das trabalhadoras em um contexto de precarização, buscando fomentar discussões sobre políticas públicas e práticas organizacionais que respeitem os direitos trabalhistas.

### 3. Metodologia

A pesquisa foi realizada no decorrer da disciplina de Psicologia do Trabalho, em duas etapas diferentes. Na etapa inicial, foram realizadas pesquisas bibliográficas, buscando sites, livros, normativas e artigos relacionados com o telemarketing, condições de trabalho, saúde dos profissionais e trabalho on-line (NOGUEIRA, 2020). As descobertas indicam que estudos anteriores destacam a importância de intervenções voltadas para melhorar as condições de trabalho nesses setores.(ROSENFELD, 2015). Esta primeira etapa forneceu a fundamentação teórica necessária para entender os conceitos essenciais vinculados ao propósito do estudo. Durante a segunda etapa, foi realizada uma pesquisa pela internet, que implicou a coleta de informações de trabalhadores da região do Cariri. Este procedimento facilitou a percepção e coleta de dados contextuais, crucial para enriquecer e confirmar os dados teóricos obtidos da revisão bibliográfica.

### 4. Resultados

Os resultados da pesquisa evidenciam os desafios enfrentados pelas mulheres que trabalham em telemarketing e atividades on-line, corroborando estudos anteriores (DEJOURS, 2007; CLOT, 2006; NOGUEIRA, 2020). A saúde das mulheres que trabalham nessas áreas enfrenta desafios específicos devido à natureza desses trabalhos. Para o telemarketing, os problemas

# IX SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA

## XXVII Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 08 de NOVEMBRO de 2024

Tema: "EXAUSTÃO SILENCIOSA: OS IMPACTOS FÍSICOS E MENTAIS DOS  
PROFISSIONAIS DO TELEMARKETING."



frequentemente mencionados incluem problemas ergonômicos provocados pelo uso extensivo de fones de ouvido e posturas incorretas durante longas horas de trabalho. Além disso, a incidência de reclamações vinculadas a problemas ergonômicos, tensão emocional e problemas para definir fronteiras entre a vida pessoal e profissional concorda com a bibliografia sobre as condições laborais nos centros de chamadas e o trabalho remoto (DRUCK & FRANCO, 2010). O estresse emocional derivado da alta carga de interações pode impactar negativamente o bem-estar psicológico desses profissionais. No ambiente de trabalho on-line, a falta de limites claros entre a vida pessoal e profissional, o isolamento social e a constante pressão pela produtividade são comuns, afetando tanto a saúde mental quanto física.

A amostra, composta majoritariamente por mulheres jovens no início de suas carreiras, reflete um perfil comum em setores com alta rotatividade e precarização das condições laborais (STANDING, 2016). Dos entrevistados, 56,3% informaram ter entre 18 e 24 anos, 31,3% entre 25 e 34 anos, e o restante entre 35 e 44 anos. Em relação à duração do emprego na empresa, 50% dos funcionários têm entre 1 e 3 anos, 31,3% menos de 1 ano, 12,5% entre 3 e 5 anos, e 6,2% entre 5 e 10 anos. A pesquisa revelou que 31,3% dos participantes tiveram problemas físicos relacionados ao trabalho. Em relação ao impacto da tecnologia, 81,3% dos funcionários consultados afirmaram ter notado efeitos positivos, embora também tenham reconhecido repercussões físicas e psicológicas. O estudo obtido aponta que as mulheres que trabalham em telemarketing e atividades digitais enfrentam desafios específicos relacionados à saúde física e mental, o que destaca a relevância de focar nos impactos negativos na saúde dessas trabalhadoras.

### 5. Conclusão

A pesquisa de natureza preliminar mostra o complicado cenário das funcionárias de telemarketing e do trabalho virtual, demonstrando que as circunstâncias adversas afetam negativamente sua saúde física e psicológica. A feminização da profissão e a limitada apreciação profissional preservam a fragilidade dessas mulheres. As dores musculares, a ansiedade e o estresse são dificuldades habituais, evidenciando a imperiosa necessidade de reconsiderar e otimizar as condições laborais na indústria. Afirmamos que é crucial impulsionar mais pesquisas nesse setor de estudo. Para mitigar os problemas apontados, e garantir a valorização e apoio mais elevados, assegurando que esses profissionais sejam considerados como pessoas e não simplesmente como números. É fundamental que se vejam as batalhas e desafios enfrentados para edificar um futuro mais equitativo e justo.

### 6. Referências

CLOT, Y. A função psicológica do trabalho. Rio de Janeiro: Vozes, 2006.

# IX SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA

## XXVII Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 08 de NOVEMBRO de 2024

Tema: "EXAUSTÃO SILENCIOSA: OS IMPACTOS FÍSICOS E MENTAIS DOS  
PROFISSIONAIS DO TELEMARKEETING."



DEJOURS, C. A banalização do sofrimento: o mal-estar no trabalho. Rio de Janeiro: Petrópolis, 2007.

DRUCK, S.; FRANCO, M. Trabalho em call center: precarização e organização do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2010.

HIRATA, Helena. Visão comparativa sobre o trabalho feminino na França, Japão e no Brasil. In: LIMA, M. E. et al (Orgs). Transformando as relações de trabalho e cidadania: produção, reprodução e sexualidade. São Paulo: CUT/BR, 2007.

NOGUEIRA, C. M. A Saúde das Trabalhadoras do Telemarketing e o Trabalho On-line. in ANTUNES, R. (org.) Uberização, Trabalho Digital e Indústria 4.0. Tradução Murilo Van der Laan. 1º Edição, São Paulo: Boitempo, 2020.

ROSENFELD, A. C. O trabalho nas novas tecnologias da informação: uma análise sociológica. São Paulo: Annablume, 2015.

SINTELMARK - Sindicato Paulista das Empresas de Contact Center, Mulheres, negros e pessoas LGBTQIA+ são a maioria trabalhando no setor de telemarketing. SBT News, 18 de junho de 2024. Disponível em: <https://sbtnews.sbt.com.br/noticia/brasil/setor-de-telemarketing-tem-maioria-de-mulheres-negros-e-pessoas-lgbtqia-diz-pesquisa-1>

STANDING, G. O precário: o novo proletariado e o futuro do trabalho. Rio de Janeiro: Zahar, 2016.