



---

## ESTRESSE E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO ASSOCIADO AO SERVIÇO DE TELEMARKEETING

Maraysa Lifoncio de Oliveira<sup>1</sup>  
Me. Bruner Morais de Miranda (Orientador)

### RESUMO:

**Introdução:** O serviço de telemarketing hoje é um dos mais importantes serviços para empresas que tem alta demanda de clientes e prezam por agilidade no atendimento deste serviço, realizando a aproximação entre cliente e organização. As características próprias dessa modalidade de trabalho podem afetar a saúde do trabalhador, sendo necessário uma compilação de estudos de estudos na área para que se possa desenhar um cenário que permita aos profissionais de Psicologia melhor compreenderem este cenário de trabalho com vias na promoção de saúde e melhora na produtividade. **Objetivo:** Analisar de que forma o trabalho em telemarketing atua como um possível gerador de estresse, como este afeta o desenvolvimento do trabalhador em suas tarefas cotidianas e como a qualidade de vida no trabalho pode melhorar esse aspecto. **Metodologia:** A metodologia em configuração de uma pesquisa exploratória, com o método de revisão bibliográfica narrativa, a fim de estudar como a qualidade de vida pode auxiliar na melhora de situações de estresse dos trabalhadores de telemarketing. **Resultados:** O mercado de trabalho que envolve o serviço de telemarketing conta principalmente com maior participação do público feminino, onde tem sua posição de destaque pelo avanço conquistado pelas mulheres havendo, por outro lado, uma precarização na remuneração e nas condições de trabalho, refletindo em um número elevado de adoecimento e afastamentos. **Conclusão:** A pesquisa identificou uma carência por parte dos trabalhadores na organização que estão inseridos, em que se vêem vulneráveis a situações de estressores que intensificados geram diversos problemas que poderiam ser solucionados com uma postura mais acolhedora por parte das organizações. Percebe-se que a qualidade de vida está diretamente ligada a saúde mental do envolvido e a organização tem melhores resultados visando a pessoa por meio de um olhar menos objetificante e mais humanizado.

**PALAVRAS-CHAVE:** estresse, qualidade de vida, telemarketing, trabalho.

---

<sup>1</sup> Discente do Curso de Psicologia do UNIFUCAMP (Centro Universitário Mário Palmério), Monte Carmelo – M.G.