



Trabalhar em *call centers* já não é esgotante

Estudo da Faculdade de Psicologia de Lisboa revela que a profissão mudou. Fuga ao desemprego e pagamento de incentivos são os atrativos

Estar oito horas por dia ao telefone com clientes já não é uma atividade stressante e temporária só para ganhar dinheiro. A falta de alternativa no mercado laboral leva cada vez mais portugueses a elegerem o atendimento telefónico como profissão e de longo prazo. Sem outra opção, estimam o trabalho que têm, remunerado com incentivos, e os níveis de bem-estar são agora mais elevados.

Investigadores da Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa analisaram comparativamente o sector entre 2017 e este ano e concluíram que a evolução foi para melhor. “Ao contrário do que se pensava, as pessoas não adoecem, com elevados níveis de stress, só porque trabalham num *contact center*”, afirma a responsável pelo estudo, Maria Chambel. A explicação está nas expectativas de quem lá trabalha.

“Por inevitabilidade do próprio mercado de trabalho, com menos empregabilidade, quem não tem expectativas de ter outro emprego vê neste sector uma alternativa e valoriza-a. O *contact center* deixou de ser um trabalho temporário. Tornou-se uma profissão, sobretudo para quem não tem acesso a atividades mais tradicionais”, explica. Segundo dados de uma das empresas líderes no mercado, 35% dos operadores estavam sem trabalho, 20% estão no primeiro emprego e os restantes 45% mudaram de empresa. Em média, têm idades entre os 33 e os 39 anos.

Lisboa e Sul do país com mais ‘insatisfeitos’

“Percebemos claramente que quando se começa com entusiasmo, o bem-estar mantém-se ao longo tempo.”

PERFIL

35%

dos operadores no atendimento telefónico estavam desempregados e para 20% o *call center* foi o primeiro emprego. Segundo uma das maiores empresas do sector, os restantes profissionais já trabalhavam nesta área

A nova realidade é visível até na distribuição geográfica pelo país. “As pessoas em Lisboa e no Sul esperam ter outro emprego e os seus níveis de stress são mais elevados do que quem está no Norte ou no interior do país, onde há menos oportunidades”, revela a investigadora.

O estudo permitiu concluir que “o stress por trabalhar diretamente com o público não é inevitável e que o que é decisivo para o bem-estar é o contexto organizacional do trabalho”. A investigadora dá um exemplo: “A maneira como as pessoas são tratadas pelo empregador, a integração numa equipa, a aquisição de novas competências ou um chefe que ajuda e dá apoio são os fatores positivos.”

Com a participação de quase quatro mil profissionais, Maria Chambel adianta que cerca de um terço manteve baixos níveis de stress e elevado entusiasmo e 23% evoluiu de uma situação mediana para um contexto mais satisfatório. Entre os aspetos destacados está a relevância social, isto é, “os trabalhadores estão conscientes de que as suas ações afetam positivamente os clientes”. E a psicóloga

acrescenta: “Muito stressados e nada entusiasmados encontrámos 18%.”

Extras de 300 a mil euros mensais

Os fatores de organização da atividade são muito importantes mas a forma de remuneração é quase decisiva. E neste capítulo, a possibilidade de receber pagamentos extras pelos resultados obtidos faz toda a diferença. Mais uma vez, é sublinhada a relevância que as expectativas individuais têm no bem-estar final. Em média, para oito horas diárias são pagos €850 brutos e uma parte variável que pode ir até €300 mensais.

A análise incluiu ainda o apoio dado nas lojas de telecomunicações, como as que proliferam nos centros comerciais. E neste caso, ao invés do que é habitual pensar-se, a proximidade com o cliente revelou-se um fator que reduz a tensão. “Os resultados são globalmente mais positivos nas lojas porque o contacto ‘cara a cara’ é menos stressante. A realidade é que tendemos a ser menos rudes presencialmente do que quando temos um filtro tecnológico, no caso um telefone.”

Mas há outras razões para o sucesso do trabalho nas lojas de apoio: “Não há tanta monitorização como no *contact center*, onde é possível saber ao minuto tudo o que operador faz e a remuneração variável é maior.” Face à produtividade, sobretudo pelos extras vendidos aos clientes, o valor pode ir até aos €1000 por mês. “Um bom profissional resolve o problema do cliente e vende-lhe mais serviços, um seguro para o telefone, entre outros”, diz um responsável da área.

Para Maria Chambel o estudo demonstra que é possível prevenir a insatisfação e o esgotamento dos trabalhadores.

VERA LÚCIA ARREIGOSO
varreigoso@expresso.impresa.pt