

CENTRO UNIVERSITÁRIO DOUTOR LEÃO SAMPAIO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

MARTA TALITA MORAIS VIANA BRITO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA PERCEPÇÃO DE EX-ATENDENTES  
DE CALL CENTERS NA CIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE/CE**

Juazeiro do Norte-CE  
2019

MARTA TALITA MORAIS VIANA BRITO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA PERCEPÇÃO DE EX-ATENDENTES  
DE CALL CENTERS NA CIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE/CE**

Trabalho de Conclusão de Curso – *Artigo Científico*, apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio, em cumprimento às exigências para a obtenção do grau de Bacharel.

**Orientador:** Prof. Me. Joyce da Silva Albuquerque

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA PERCEPÇÃO DE EX-ATENDENTES  
DE CALL CENTERS NA CIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE/CE**

Este exemplar corresponde à redação final aprovada do  
Trabalho de Conclusão de Curso de MARTA TALITA  
MORAIS VIANA BRITO.

Data da Apresentação \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

BANCA EXAMINADORA

Assinatura: \_\_\_\_\_  
Orientador PROF. ME. JOYCE DA SILVA ALBUQUERQUE/ UNILEÃO

Assinatura: \_\_\_\_\_  
Membro: PROF. ESP. JOSÉ HÉDIPO TAVARES LINS/ CEBRAC

Assinatura: \_\_\_\_\_  
Membro: PROF. ESP.ESP. MARIA WALDILENE SOUSA CAVALCANTE/ UNIVS

Juazeiro do Norte-CE

2019

# QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA PERCEPÇÃO DE EX- ATENDENTES DE CALL CENTER NA CIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE/CE

Marta Talita Morais Viana Brito<sup>1</sup>

Joyce da Silva Albuquerque<sup>2</sup>

## RESUMO

Visto a relevância da QVT nas organizações, sentiu-se a necessidade de estudar essa realidade aplicada nas empresas de Call Centers, devido estas organizações serem grandes geradoras de empregos no Brasil, inclusive para jovens que estão ingressando no mercado de trabalho, todavia é perceptível a grande rotatividade de colaboradores nesses estabelecimentos, comparando com os demais segmentos. O referido trabalho tem como objetivo analisar sobre a perspectiva de ex-atendentes de Call Center se as empresas têm investido na Qualidade de Vida do Trabalho. Deste modo, foi realizada uma pesquisa qualitativa, caracterizada como descritiva, com fontes de estudos bibliográficos e realização de um levantamento para construção do referencial teórico. A pesquisa foi realizada com ex-funcionários de Call Centers na cidade de Juazeiro do Norte com 15 ex-atendentes de empresas distintas, os ex-atendentes foram localizados através de indicações de amigos em comum. Com base na análise de dados o estudo apontou que as empresas de Call Center na cidade de Juazeiro do Norte não investem suficiente em QVT tendo em vista o numero de pessoas que precisaram de acompanhamentos psicológicos, dessa forma se faz necessário que nas organizações tenham um espaço destinado para atendimentos psicoterápicos isso ajudará não só os atendentes, mas as empresas principalmente no absenteísmo.

**Palavras Chave:** Qualidade de Vida no Trabalho. Call Center. Organizações. Colaboradores.

## ABSTRACT

Considering the relevance of QVT in organizations, it was felt the need to study this reality applied in Call Center companies, because these organizations are great job creators in Brazil, including for young people entering the job market, but it is noticeable to high turnover of employees in these establishments, compared to other segments. This paper aims to analyze from the perspective of former Call Center attendants if companies have invested in the Quality of Work Life. Thus, a qualitative research was conducted, characterized as descriptive, with sources of bibliographic studies and a survey to construct the theoretical framework. The survey was conducted with former call center employees in the city of Juazeiro do Norte with 15 former attendants from different companies, the former attendants

---

<sup>1</sup>Graduanda do curso de administração do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio/Unileão-  
adm.talitamorais@gmail.com

<sup>2</sup> Professora Orientadora Mestre em Administração com Foco em Estratégia Empresarial do centro Universitário  
Doutor Leão Sampaio/Unileão,-joyce@leaosampaio.edu.br

wee located through referrals from mutual friends. Based on the data analysis the study pointed out that call center companies in the city of Juazeiro do Norte do not invest enough in QWL given the number of people who needed psychological follow-up, so it is necessary that organizations have a space intended for psychotherapeutic care this will help not only the attendants but the companies mostly in absenteeism.

**Keywords:** Quality of Life at Work. Call Center. Organizations. Collaborators.

## 1 INTRODUÇÃO

Conforme Pompeu e Ramos (2012) a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma ferramenta que vem se destacando nas organizações devido a sua grande relevância, tanto para trabalhadores quanto para as empresas. Em um mercado cada vez competitivo, exigente e de transformações contínuas é essencial que as organizações busquem meios de equilibrar as pressões do ambiente empresarial com a qualidade de vida do trabalhador, com o propósito de que seus níveis de produtividade sejam geradores de vantagem competitiva.

Assim, corroborando nesse entendimento Chiavenato (2014), cita que o conceito de QVT é sinônimo de respeito pelas pessoas, uma vez que, o trabalhador se é bem tratado tem por consequência a qualidade e produtividade tão almejada pelas organizações. O autor ainda reforça que as empresas precisam ter colaboradores motivados e que se envolvam ativamente nos trabalhos que executam e que sejam devidamente recompensadas pelas suas contribuições, nesse sentido a QVT é uma ferramenta essencial.

Ainda conceituando Qualidade de Vida no Trabalho, Ferreira (2017) afirma que esta consiste em um conjunto de ações que a organização realiza para implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho.

Tendo em vista a relevância da QVT nas organizações, sentiu-se a conveniência de estudar essa realidade aplicada nas empresas de Call Centers, devido estas organizações serem grandes geradoras de empregos no Brasil, inclusive para jovens que estão ingressando no mercado de trabalho, todavia é perceptível a grande rotatividade de colaboradores nesses estabelecimentos, comparando com os demais segmentos.

Neste contexto, o ramo de Call Center é apontado como uma das que mais possuem empregabilidade, por não terem uma grande exigência curricular, principalmente para aqueles que buscam o primeiro emprego.

Braz (2013), afirma que o setor de telemarketing respeita a diversidade e não discrimina ninguém na hora de contratar. “O importante é ser maior de 18 anos, ter no mínimo nível médio de escolaridade e saber se comunicar”.

Dentro desse contexto, partes das empresas não investem o suficiente em QVT por acreditarem que é um custo desnecessário, ao invés de pensarem nas vantagens que esta qualidade apresenta como: produtividade, satisfação, redução de absenteísmo, parcerias de longo prazo, entre outros. Essas empresas tratam as pessoas somente como mais um número de planilhas de custos, desse modo, essa postura vem gerando alguns questionamentos e inquietação: é possível que em empresas que compreendem a QVT como custo, seus profissionais tenham qualidade de vida satisfatória? E por outro lado, será que as organizações estão satisfeitas com os resultados obtidos pelos seus colaboradores?

Para conseguir responder a esses questionamentos têm-se como objetivo geral deste trabalho fazer uma análise acerca da perspectiva de ex-atendentes de Call Center, tendo em vista se as empresas têm investido na Qualidade de Vida do Trabalho. E para que se possa atingir tal objetivo, especifica-se: Identificar junto aos ex-atendentes de Call Center quais as principais ações de QVT que eram realizadas nas empresas que trabalhavam; analisar junto aos ex-atendentes, se compreendia uma relação entre os investimentos realizados pela empresa em ações e programas de QVT, o seu nível de satisfação e produtividade com a mesma e identificar na percepção dos ex-atendentes, os impactos que a falta de QVT gera na motivação e produtividade dos funcionários.

Assim, percebe-se que QVT é importante, tanto para as organizações quanto para os colaboradores, pois é através dela que se torna possível atingir os objetivos esperados e ter funcionários motivados. Em muitos Call Centers, o volume de trabalho é muito alto e muitas vezes há uma pressão constante, o que acaba por sobrecarregar os funcionários e conseqüentemente levá-los ao desestímulo.

O estudo é de grande relevância, visto que, auxiliará os acadêmicos em pesquisas futuras, os colaboradores que não possuem conhecimento sobre o assunto abordado e a empresa, a compreender melhor o quão importante são a QVT nas organizações, destacando como esta auxilia em um melhor clima organizacional, que por vez terá resultados direto com o nível de satisfação e motivação dos colaboradores, causando impacto na produtividade organizacional.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Nesta seção da pesquisa foi apresentada a fundamentação teórica necessária à sustentação deste estudo. Sendo abordado um contexto geral sobre qualidade de vida no trabalho e sobre Call Center, suas características e conseqüências.

## 2.1 A ORIGEM E O AVANÇO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Segundo Massolla e Calderari (2011), a origem da Qualidade de Vida no Trabalho se deu em 1950, com a chegada do sistema sociotécnico, mas somente na década de 1960 adotaram as iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca de melhores formas de organizar o trabalho a fim de minimizar os efeitos negativos do emprego na saúde e no bem-estar geral dos trabalhadores.

Deste modo, a qualidade de vida no trabalho possui ligação de vários elementos que proporcionam a estabilidade e satisfação do indivíduo, no que se refere ao seu estado de bem estar não só físico, mas também social e psicológico. (BONFANTE; OLIVEIRA; NARDI, 2015).

Chiavenato (2014, p. 448), diz que “O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi cunhado por Louis Davis, na década de 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e à saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas”.

Limongi-França (2014), cita que a QVT pode ser delineada como um conjunto de atividades, que uma empresa desenvolve para a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho. Neste sentido, a autora ainda reforça ser fundamental, que as organizações invistam recursos em programas de atenção ao seu colaborador e que invistam em Qualidade de Vida no Trabalho, para proporcionar bem-estar para os colaboradores, porque as pessoas precisam estar motivadas para que sejam produtivas e desenvolvam um trabalho de qualidade, mas para isso, precisam sentir-se valorizadas e satisfeitas com o trabalho que executam.

Então, Limongi-França (2009), declara que é primordial o envolvimento e a participação dos trabalhadores, em torno do capital que passam o interesse da empresa, de maneira que os trabalhadores compõem, justamente, o ponto essencial para o sucesso da implantação do QVT como modelo de gestão. Ainda, o envolvimento e a participação são alcançados por meio de oferecimento de uma compensação aos trabalhadores, entre estes podem ser apontados: destaque no treinamento e educação, programa de participação nos lucros, destaque no recrutamento interno, estabilidade no emprego, benefícios, valorização profissional e participação nas decisões.

Em vista disso, Chiavenato (2010), conceitua QVT como um modelo criado que engloba vários fatores, que dentre eles estão: satisfação com o trabalho realizado, possíveis

crescimentos dentro das organizações, o reconhecimento pelo trabalho realizado, o salário concebido, os benefícios fornecidos, o convívio humano dentro das organizações, o clima, a responsabilidade de tomadas de decisões e a possibilidade de participação ativa na organização.

Já Fernandes e Coronado (2018), afirmam que a qualidade de vida no trabalho é importante tanto para as empresas quanto para os colaboradores, onde o funcionário motivado torna-se mais produtivo, com isso, não contribui somente no crescimento e desenvolvimento da organização, mas evolui como pessoa e profissional.

Neste contexto, Pereira (2011), afirma que mesmo possuindo tantos conceitos e modelos de QVT, nota-se que a clareza é escassa sobre seu significado e operacionalização, de maneira que a maioria dos projetos de QVT tem origem nas necessidades de segurança e saúde no trabalho, mas poucos possuem referencial teórico explícito em suas bases.

Conforme a Organização Mundial da Saúde - OMS (2011), quanto à qualidade de vida no local de trabalho, tem-se por obrigação envolver a avaliação do nível de saúde dos funcionários, assim como o estilo de vida dos mesmos e o clima organizacional como um todo.

Possuindo como visão, o avanço de programas que visem o bem estar do trabalhador, proporcionando aos funcionários privilégios tanto para sua vida profissional como para vida pessoal de forma que os incentive, uma vez que o colaborador motivado melhora consideravelmente na criatividade e na produtividade das corporações de trabalho.

Entretanto, é importante ressaltar a necessidade da implementação de programas de qualidade de vida no trabalho e não somente ações isoladas, pois os programas de QVT geram a efetividade dos benefícios, enquanto que somente ações isoladas estabelecem apenas motivação momentânea.

Segundo Nascimento, Pereira e Pereira (2013), para que a QVT tenha bom resultado, é necessário que ela ultrapasse a fronteira da empresa. Não se pode cogitar que, oferecendo um ambiente propício para o trabalhador dentro da empresa, o restante estará resolvido. Os autores reforçam que é evidente que se não possuir conhecimento sobre a importância da QVT e da sua aplicação terá dificuldade em seu sucesso. Isso se elucida, pelo fato que muitos gestores cogitam que se perde muito tempo e dinheiro para a implementação e manutenção da QVT.

Os autores supracitados, ainda afirmam que os gestores preferem realizar investimentos em tecnologias por terem um retorno rápido, esquecendo-se de que, quem opera a máquina pode não estar dando o seu melhor por não estar em um ambiente favorável



ou por não estar motivado. É notável que o investimento em QVT, traga retorno de produtividade, qualidade e consequentemente financeiro.

Marras (2011) cita que a empresa deve disponibilizar um ambiente adequado e que proporcione o uso de suas qualificações, cada empresa possui seu próprio perfil, por esta razão é fundamental um levantamento preciso sobre suas reais necessidades, para que desta maneira possa gerar um melhor programa de qualidade de vida para seus colaboradores.

## 2.2 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NAS ORGANIZAÇÕES

De acordo com Moura et al. (2018), para envolver diversos tipos de ações de QVT nas empresas é fundamental que sejam feitos, um estudo, testes eficientes e que sejam praticadas uma metodologia, e ações que comprovadas, pois a gestão tem que ser bem elaborada e executada, dessa maneira poderá levar a empresa tanto ao sucesso quanto, ou até mesmo, ao fracasso.

Ações como, por exemplo: ter um profissional para realizar massagens nos colaboradores semanalmente, para aliviar o estresse e a fadiga, tornará o funcionário mais produtivo na execução de suas atividades, ao mesmo tempo em que mostrará para o mesmo, que a empresa possui um diferencial, e se preocupa com seus colaboradores.

Outras formas de ações com baixos custos são os treinamentos e feedbacks, dessa forma estarão tirando um pouco o colaborador da sua eventual rotina e fazendo com que o mesmo tenha um descanso e esteja adquirindo conhecimentos.

Vale salientar, que todo investimento trás um retorno, deste modo o gestor pode aproveitar para mostrar ao colaborador como anda seus resultados, perguntar como o colaborador esta se sentindo, se tem dicas e/ou sugestões para melhorias dos resultados.

Aplicar ginástica laboral também é uma excelente opção, realizar um alongamento todos os dias antes de começar a jornada de trabalho, contribuirá com um dia de trabalho mais produtivo, ajudará os colaboradores a ter uma boa postura, reduzir o estresse ocupacional entre outros, desta forma a empresa estará tendo um cuidado especial com seu funcionário.

Segundo Mendes e Leite (2012), as atividades físicas e desportivas que são realizadas dentro das empresas, assim como os programas de qualidade de vida e de promoção de saúde, agem como uma forma de amenizar os efeitos adversos do trabalho e da utilização inapropriada da tecnologia sobre o corpo humano, prevenindo o avanço para as doenças ocupacionais.

Os autores ainda reforçam que a ginástica laboral deve ser bem planejada, haja vista que terá que ser realizada uma pausa ativa no trabalho que servirá para romper o ritmo monótono da tarefa exercida pelo funcionário.

Determinar uma vez por mês uma hora com algo diferenciado na empresa também é uma excelente escolha, seja ela com feedbacks, palestras, coffee break, mensagens motivadoras, músicas, pois reduzirá o estresse ocupacional.

De acordo com Moura et al. (2018), é completamente viável que todas as empresas dêem mais atenção para a qualidade de vida no trabalho, para que não perca de sua visão. O autor ressalta que todas essas formas e maneiras de praticar a Qualidade de Vida no Trabalho fazem com que torne o ambiente de trabalho mais prazeroso, funcionários motivados, a empresa que possui funcionários motivados terá atendimentos satisfatórios e frutíferos para a empresa, deste modo, fará com que os objetivos e lucratividade da empresa sejam obtidos.

De acordo com Moura, Lopes e Barbosa (2016), a importância da QVT traz benefícios tanto para o trabalhador quanto para a empresa, onde estará contribuindo com a melhoria organizacional, trazendo motivação e maior comprometimento, desta forma aumentará assim a produtividade dos funcionários.

### 2.3 O TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING

De acordo com Souza e Silva (2015) O ambiente corporativo pode influenciar na percepção da Qualidade de Vida dos trabalhadores, a exemplo se o ambiente profissional é organizado, com layout eficiente, mobiliário e equipamentos ergonômicos para o desempenho de suas funções, estes tenderão a ser eficientes e conseqüentemente poderão gerar melhores resultados às empresas.

Os atendentes de telemarketing enfrentam uma variedade de obrigações cognitivas como raciocínio rápido, concentração e memória, tendo ainda a necessidade de seguir um script de fraseologias e expressões que são estabelecidas para enfrentar as situações constrangedoras, exigências afetivas, como alterações de humor do cliente e físicas em função de permanecer parte do seu período de trabalho sentado, pela postura e o uso constante de voz e mãos, corroborando neste entendimento Arantes (2018) cita que o script de atendimento se refere à fraseologia que deve ser empregada por cada operador, de acordo com a atividade exercida e que tem seu conteúdo pré-definido para o diálogo com o cliente.

O autor reforça que esse script contém as frases que devem ser ditas para saudar o cliente, para identificá-lo, responder à sua demanda e encerrar a ligação. Toda ligação é gravada e aleatoriamente “auditada”. O anexo II da NR-17, proíbe a observância estrita do script (Ministério do Trabalho e Emprego, 2007). Contudo, essa é uma prática comum no setor.

#### 2.4 MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES NAS EMPRESAS DE TELEMARKETING

A motivação é uma ferramenta fundamental nas organizações, Silva e Mettrau (2010) citam que a motivação pode influenciar no modo como o indivíduo utiliza suas capacidades, além de afetar sua percepção, atenção, memória, pensamento, comportamento social, emocional, aprendizagem e desempenho.

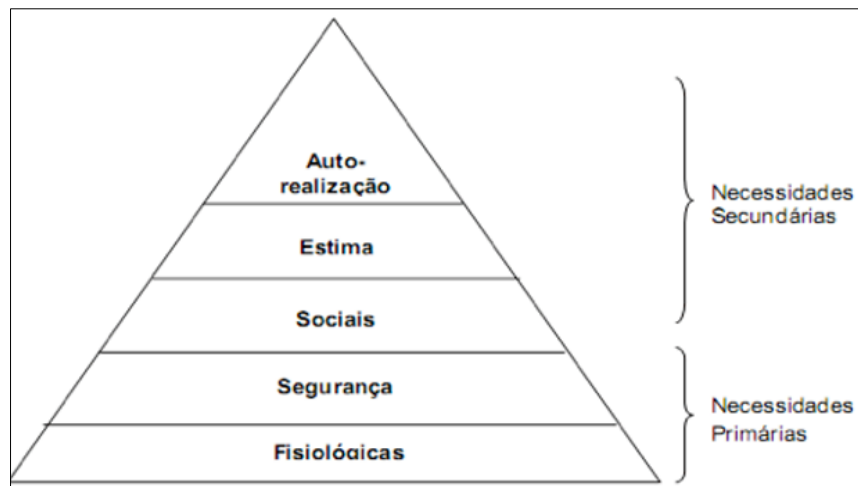
Queiroz (2016) cita que algumas pessoas têm em mente, que a forma de motivar um funcionário seja somente com premiações e bônus, dinheiro é interessante, mas não é a única forma de incentivar o funcionário. Neste contexto verifica-se que há outros meios para motivar os funcionários como, por exemplo, reconhecer os esforços do trabalhador, dando lhes à oportunidade de expressar suas insatisfações ou contribuições sobre algo, entre outros.

Quando se fala em motivação, logo vem em mente Maslow e Herzberg (1954). Maslow por ter definido os motivos da ação humana, ou suas necessidades, onde dividiu em cinco grupos nomeados “hierarquia das necessidades humanas”. Essas necessidades são fisiológicas, de segurança, social, de respeito e realização. E Herzberg prosperou os estudos de Maslow, voltando-se aos aspectos mais interligados ao trabalho, considerando as necessidades fisiológicas e de segurança como fatores higiênicos.

Maslow (1954) formulou uma teoria da motivação com base no conceito de hierarquia de necessidades que influenciam o comportamento humano. Ele concebeu essa hierarquia pelo fato de o homem ser uma criatura que expande suas necessidades no decorrer de sua vida. “À medida que o homem satisfaz suas necessidades básicas, outras mais elevadas tomam o predomínio do seu comportamento” (CHIAVENATO, 2016, p. 120).

Para Abraham Maslow (MASLOW, 1954), há dentro de cada ser humano uma hierarquia de necessidades, representado por uma pirâmide (ver figura 1).

Figura 1- Hierarquia de necessidades de Maslow (1970)



Fonte: Adaptação de Chiavenato (2000)

Maslow (MASLOW, 1970, Apud CHIAVENATO 2000) definiu as necessidades das seguintes formas:

- **Fisiológicas** - a necessidade de oxigênio, comida, água e de sexo.
- **De segurança** - as necessidades de proteção face aos perigos e face à privação das necessidades fisiológicas.
- **Sociais** - as necessidades de amor, carinho e aceitação num grupo.
- **Autoestima** - a necessidade de ter uma sólida, estável e elevada consideração por nós próprios e, ao mesmo tempo, de ter o respeito e o reconhecimento dos outros (prestígio).

Estas necessidades podem ser divididas em 2 categorias:

O desejo de realização, de adequação, de confiança à frente de toda a gente, de liberdade e independência.

O desejo de reputação ou status, definido como respeito ou confiança dada pelas outras pessoas e manifestado através do reconhecimento, atenção, importância ou apreciação.

- **Auto realização**- a necessidade de desenvolver competências e habilidades para realizar o nosso potencial.

Neste contexto Lima e Olivo (2015) citam que “o que motiva as pessoas é o fato de serem reconhecidos, serem tratadas como pessoas, de modo justo, serem ouvidas, desafiadas, receberem novas oportunidades”.

Em relação ao reconhecimento, tem sido observado que a maioria dos funcionários possui a necessidade de se sentir importante para a empresa, desse modo, alguns até realizam

cobranças da mesma por não receberem elogios, por não serem reconhecidos como pessoa e profissional.

## 2.5 PRINCIPAIS DOENÇAS CAUSADAS PELO TRABALHO DE CALL CENTER

Segundo Moura et al. (2018), nos atuais planos de negócios, os programas de QVT vem sendo tornando pauta cada vez mais frequente e na mídia esse tem sido um tema bastante debatido.

A agilidade do funcionário e o clima que se mantém dentro da organização, são fatores essenciais para a QVT. Neste ínterim, não havendo uma preocupação da empresa com os programas de QVT e suas práticas, as consequências poderão afetar na produtividade da organização, sendo que em situações mais graves o trabalhador poderá afastar-se de seu emprego, seja por absenteísmo ou por doenças geradas em seu ambiente de trabalho como: decepções, tristeza, esgotamento, indiferença, desânimo, estresse ocupacional, LER/DORT, perda de audição, Gastrite crônica, depressão, transtorno do pânico, síndrome de Burnout, entre outros.

### 2.5.1 ABSENTEÍSMO

Absenteísmo é uma palavra com origem no latim, onde *absens* significa "estar fora, afastado ou ausente" de acordo com Fernandes (2018) o absenteísmo é considerada a ausência de um colaborador seja ela por falta ou ausência justificável ou não, o absenteísmo gera custos e causa impactos na produtividade na empresa.

Reforçando este entendimento Alencar et al. (2017) afirma que os principais motivos que causam absenteísmo nas empresas são: doenças, sendo elas justificada ou não, atrasos inesperados, faltas por motivos pessoais, dificuldades financeiras, baixa ou falta de motivação, porém também estão relacionadas a problemas internos da empresa como por exemplo: supervisão e condição de trabalho ruins, falta de motivação e estímulo para com os empregados e a integração do empregado junto à empresa.

Os autores ainda ressaltam que o absenteísmo não acaba prejudicando somente a empresa, mas acaba por ocasionar problemas também ao colaborador, como os descontos na folha de pagamento; a redução do período de férias se houver mais de 5 (cinco) faltas, de acordo com o art. 130, § II a IV da Consolidação de Leis do Trabalho (CLT); perda de

oportunidades a futuras promoções; impacto na avaliação de desenvolvimento e falta de credibilidade perante seus gestores.

### 2.5.2 ESTRESSE OCUPACIONAL

De acordo com Petarliet al. (2015), o estresse ocupacional tornou-se uma das principais causas de adoecimento, pois ela vem com as exigências e o ritmo de trabalho da atualidade, assim como a falta de liberdade ou um ambiente profissional ruim, um dos principais problemas dos trabalhadores e empresas atualmente, afetando diretamente a saúde e a qualidade de vida afetiva, social e profissional, tendo como conseqüências o baixo desempenho, alta rotatividade, absenteísmo e violência no local de trabalho.

Reafirmando esse contexto, Silva (2010) fala que o estresse ocupacional surge quando o indivíduo não atinge as demandas que são solicitadas pela sua função, dessa forma, o indivíduo acaba se sentindo pressionado, o que lhe causa sofrimento psíquico, mal-estar, mudanças de comportamento, distúrbios do sono e sentimentos negativos.

### 2.5.3. LER/DORT

De acordo com Revista Proteção (2014) LER (Lesão por Esforço Repetitivo) é uma síndrome constituída por um grupo de doenças que atinge músculos, nervos e tendões dos membros superiores principalmente, e sobrecarrega o sistema musculoesquelético, esse distúrbio provoca dor e inflamação e pode alterar a capacidade funcional da região comprometida. Também conhecida como DORT (Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho), LER é causada por mecanismos de agressão, que vão desde esforços repetidos continuamente ou que exigem muita força na sua execução, até vibração, assim como a postura inadequada e o estresse.

Segundo o Ministério da Saúde (2019), LER e DORT são as doenças que mais afetam os trabalhadores brasileiros, já quando falamos nos setores ocupacionais, a ocorrência de LER e DORT foi maior nos profissionais que atuam nos setores da indústria, comércio, alimentação, transporte e serviços domésticos/limpeza.

Nas profissões; os faxineiros, operadores de máquinas fixas, os alimentadores de linhas de produção e os cozinheiros foram os mais atingidos com algum desses problemas de saúde no trabalho.

Neste contexto, o Ministério da Saúde ainda ressalta que essas doenças são relacionadas ao trabalho e pode prejudicar a produtividade laboral, a participação na força de trabalho além do comprometimento financeiro e da posição alcançada pelo trabalhador. Além disso, elas são responsáveis pela maior parte dos afastamentos do trabalho e representam custos com indenizações, tratamentos e processos de reintegração à ocupação.

#### 2.5.4 DEPRESSÃO

Para Silva (2010) depressão é um momento de tristeza, e como tal, é um comportamento comum que pode surgir em qualquer pessoa tornando-se algo rotineiro, e que é provocado por situações de perda, luto, e/ou frustrações, a autora ainda ressalta que são momentos, e que não deve ser confundido com o quadro clínico de depressão, conceituada como um transtorno de humor.

Conforme M.D Saúde (2019) a depressão é conhecida pelos sintomas descritos como fadiga, cansaço, alteração no sono, perda de interesse, alteração no apetite, tristeza, atraso motor ou agitação, ideias agressivas, perda ou ganho de peso. Seu diagnóstico é facilitado pela presença dos sintomas e por um bom conhecimento teórico.

Segundo a Organização Mundial da Saúde – OMS (2018) estima-se que mais de 300 milhões de pessoas, de todas as idades, sofrem com esse transtorno, as mulheres são mais afetadas que homens e a depressão é a principal causa de inaptidão em todo o mundo e contribui de forma importante para a carga global de doenças.

#### 2.5.5 TRANSTORNO DO PÂNICO

De acordo com Salum, Blaya e Manfro (2009), o Transtorno do Pânico (TP) é definido pela presença de ataques de pânico rotineiros que consistem em uma sensação de medo ou mal-estar intenso acompanhada de sintomas físicos e mentais e que se iniciam de forma inesperada, alcançando intensidade máxima em até 10 minutos. Estes ataques despertam preocupações persistentes ou modificações importantes de comportamento em relação à possibilidade de ocorrência de novos ataques de ansiedade.

### 3 MÉTODO

Esta pesquisa é de cunho qualitativo e tem como objetivo geral, analisar sobre a perspectiva de ex-funcionários de Call Center se as empresas têm investido na Qualidade de Vida do Trabalho (QVT).

De acordo com Prodanov e Freitas (2013) a pesquisa tem o ambiente como fonte direta dos dados. O pesquisador mantém contato direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão, necessitando de um trabalho mais intensivo de campo, sem nenhuma alteração qualquer do pesquisador.

No que se refere aos objetivos da pesquisa, caracteriza-se como descritiva, visando descrever sob a perspectiva de ex-funcionários de Call Center se as empresas têm investido na Qualidade de Vida do Trabalho (QVT).

Quanto aos meios utilizados como fonte de pesquisa, foram feitos estudos bibliográficos e um levantamento de dados.

Bibliográfico, devido à necessidade de uma base teórica fundamentado em pesquisas já realizadas, aplicadas e comprovadas por autores. E levantamento por necessitar de um maior aprofundamento e detalhamento das informações para que se possa chegar a um resultado mais preciso e próximo ao real, dentro do objetivo estabelecido na pesquisa.

Prodanov e Freitas (2013) citam que esse tipo de pesquisa ocorre quando envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer através de algum tipo de questionário.

A pesquisa foi realizada com ex-funcionários de Call Centers na cidade de Juazeiro do Norte. Foi entrevistado um universo de quinze (15) ex-atendentes de empresas distintas, os ex-atendentes foram localizados através de indicações de amigos em comum.

A coleta de dados foi realizada através de uma pesquisa, por meio de um roteiro estruturado e amostra por conveniência. A pesquisa aplicada possui quinze perguntas estruturadas e semiestruturadas. Os dados coletados foram totalmente sigilosos, onde não houve necessidade de identificação dos respondentes no ato das respostas, e não houve a necessidade de gravação.

A análise tem como propósito mostrar de forma clara e objetiva como se deu os resultados finais, assim facilitando o entendimento e a interpretação a quem estará lendo a presente pesquisa.

Dessa forma, os dados coletados foram analisados com cautela a fim de retirar as informações que atinjam os objetivos desta pesquisa. A presente aplicação de questionário deu-se de forma serena e criteriosa, para não ocorrer conclusões equivocadas que comprometesse o estudo.



#### 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Essa seção apresenta a análise de discurso dos dados obtidos com a realização de um questionário estruturado, com ex-atendentes de Call Center na cidade de Juazeiro do Norte - CE.

As duas primeiras perguntas tiveram como objetivo saber o sexo e idade dos participantes. Conforme os dados obtidos 60% são mulheres e 40% homens.

Segundo Soares (2018) em sua maioria, o sexo feminino vem dominando o trabalho em Call Center, e a participação da mulher vêm crescendo constantemente. Antigamente, seu reconhecimento era visto apenas em pequenas empresas e áreas específicas, já hoje, ocupam cargos de liderança em diversas organizações e segmentos de grande porte, contrariando a forte presença masculina no mundo empresarial.

Quanto à idade dos respondentes 93% apontaram ter até 25 anos e 7% até 31 anos. Corroborando com os dados encontrados, Braga (2009) aponta que a maioria dos trabalhadores de Call Center são jovens, pois é a parte da população que mais sofre por enfrentar cenário de desemprego, devido à falta de experiência e a já citada qualificação.

A outra pergunta questiona-se há quanto tempo o participante trabalhou na empresa, obtiveram-se as seguintes respostas.

**Quadro 1:** Tempo na empresa

Ex- atendentes da empresa A	40% dos atendentes trabalharam na empresa menos de 1 ano. 60% dos atendentes trabalharam de 1 a 5 anos.
Ex- atendentes da empresa B	60% dos atendentes trabalharam na empresa menos de 1 ano. 40% dos atendentes trabalharam de 1 a 5 anos.
Ex- atendentes da empresa C	20% dos atendentes trabalharam na empresa menos de 1 ano. 80% dos atendentes trabalharam de 1 a 5 anos.

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2019).

Baseado nas respostas percebe-se que a empresa A e B possuem o maior número de rotatividade se comparando com a empresa C, partes dos respondentes trabalharam menos de um ano na empresa, causando assim a impressão de um trabalho rotativo, concordando assim com Silva e Mocelin (2009) quando falam que a atividade de telemarketing tem se caracterizado como uma ocupação trampolim, o motivo do Call Center possui esse atributo

são por várias razões próprias ao ramo. Afirmam que a atividade em telemarketing é regularmente considerada de “baixo lucro e pouco valor agregado, caracterizando empregos com baixos salários e condições precárias de trabalho, mão-de-obra descartável, alta rotatividade e de aplicação de princípios tayloristas na organização do trabalho”.

Quando questionado aos participantes em relação a se sentirem satisfeitos com as condições de trabalho obteve as seguintes repostas:

**Quadro 2:** Satisfação com as condições de trabalho

Ex- atendentes da empresa A	20 % dos respondentes se sentiam satisfeitos com o trabalho. 80% dos respondentes não se sentiam satisfeitos com o trabalho
Ex- atendentes da empresa B	40% dos respondentes se sentiam satisfeitos com o trabalho. 60% dos respondentes não se sentiam satisfeitos com o trabalho
Ex- atendentes da empresa C	100% dos respondentes não se sentiam satisfeitos com o trabalho

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2019).

Ressalta-se que nesta questão foi dada a oportunidade aos respondentes de expressarem o que achavam das condições de trabalho, desse modo obteve-se como respostas mais frequente que “havia muita pressão psicológica, a empresa não via o lado do empregado e tinha supervisores incompetentes, alguns postos de atendimento tinham problemas e cadeiras quebradas, que a empresa não se preocupava com o bem estar do funcionário, o serviço prestado era estressante e desestimulante, má gestão”.

Com base nas respostas acima é perceptível que os colaboradores da empresa C não se sentiam bem na empresa, principalmente pela gestão que tinham e pelas condições de trabalho que lhes eram oferecidos, já os colaboradores da empresa A e B somente parte deles que eram satisfeitos com o trabalho. Com base nisto Cardoso (2017) cita que além dos atendentes sofrerem pressões psicológicas por parte do seu supervisor, onde são cobrados a metas a ser alcançada, o atendente também sofre com xingamentos pesados e com o preconceito (por região, orientação sexual, etc) por parte de alguns clientes que entram em contato insatisfeito com o produto e acaba descontando toda sua insatisfação no trabalhador que está do outro lado da linha.

De acordo com Tomas et al. (2016) toda corporação deveria ter como propósito buscar por realização em cada funcionário, na intenção de oferecer um ambiente mais agradável e

propício. Através dos programas de bem-estar almeja-se que as atividades do ser humano sejam desenvolvidas com harmonia, integração e equilíbrio com a sua vida pessoal.

A próxima pergunta questiona se o participante se sentia estressado, tendo como resposta a seguinte:

**Quadro 3:** Sentia estresse no trabalho

Ex- atendentes da empresa A	20 % dos respondentes se sentiam pouco estressados, pois procuravam meios para não se estressarem. 60% dos respondentes se sentiam bastante estressados, pois havia muita pressão por parte dos gestores e cobranças. 20% dos respondentes às vezes se sentiam estressados.
Ex- atendentes da empresa B	40% dos respondentes se sentiam pouco estressados. 20% dos respondentes se sentiam bastante estressados, pois havia muita pressão psicológica. 40% dos respondentes sempre se sentiam estressados, pois o trabalho era exaustivo.
Ex- atendentes da empresa C	80% dos respondentes sempre se sentiam estressados. 20% dos respondentes se sentiam muito estressados.

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2019).

Pode-se perceber que todos os respondentes da empresa A, B e C se sentiam estressados, porém uns menos que os outros, pois os ex-atendentes da empresa A buscavam meios para diminuir o estresse, já em grande maioria dos respondentes da empresa A e B se sentiam altamente estressados por conta da grande pressão psicológica que sofriam pelos gestores, e os da empresa C afirmaram sempre estarem estressados.

O trabalho de atendente de Call Center – ou operador de telemarketing – está na lista das profissões mais estressantes do mundo, e no Brasil não é diferente (SINTRATEL, 2016).

De acordo com Moura, Lopes e Barbosa (2016) o estresse atinge o colaborador em todos os aspectos, sejam eles; físico, emocional ou comportamental, tendo como uma de suas principais causas o avanço tecnológico, as mudanças aceleradas, a globalização, entre outras, que contribuem para limitar a qualidade de vida do colaborador que pode apresentar sintomas físicos, psicológicos e comportamentais, como ansiedade, agressividade, cansaço, insatisfação com o trabalho, dificuldade em tomar decisões, baixa produtividade, entre outros.

Neste sentido a preocupação com a qualidade do clima organizacional deve ser permanente, por influenciar diretamente na qualidade de vida no trabalho.

A sexta pergunta tem como intuito saber quais os sintomas que o participante sentia enquanto trabalhava.

**Quadro 4:** Sintomas o participante sentia enquanto trabalhava

Ex- atendentes da empresa A	<p>20 % dos respondentes sentiam ansiedade, insônia, cansaço.</p> <p>20% dos respondentes sentiam desequilíbrio, ansiedade e cansaço.</p> <p>20% dos respondentes sentiam falha de memória, sobrecarga, desequilíbrio.</p> <p>40% dos respondentes sentiam falta de foco, insônia, pressão e sobrecarga.</p>
Ex- atendentes da empresa B	<p>40% dos respondentes sentiam desequilíbrio, ansiedade e cansaço.</p> <p>20% dos respondentes sentiam falha de memória, sobrecarga, desequilíbrio.</p> <p>40% dos respondentes sentiam ansiedade, insônia, cansaço.</p>
Ex- atendentes da empresa C	<p>20% dos respondentes afirmaram que sentiam falha de memória, sobrecarga, desequilíbrio.</p> <p>80% dos respondentes afirmaram que se sentiam falha de memória, sobrecarga, desequilíbrio, insônia e cansaço.</p>

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2019).

Fazendo a comparativa das empresas A, B e C é notório que todos os ex-atendentes sentiam algum tipo de sintoma em comum, tendo como os mais citados; a insônia, o cansaço, a sobrecarga, o desequilíbrio e falha de memória, corroborando neste contexto Souza e Silva (2018) citam que a atividade dos operadores de telemarketing, tem sido um dos principais motivos de estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho devido ao grande número de reclamações, moléstias ou transtornos.

Dentre outros, têm sido detectados transtornos do sistema muscular, cefaléias, transtornos do sono e do apetite, transtornos nervosos e fadiga visual além de problema nas pregas vocais.

De acordo com Teixeira et al. (2009) doenças relacionadas ao trabalho são responsáveis por gerar desgaste, não apenas ao indivíduo, mas para a empresa e o estado. Uma das vertentes de Qualidade de Vida demonstra que a ausência de doença é um fator primordial para tal percepção, onde uma pessoa em idade economicamente ativa afastada de suas obrigações por patologias ocupacionais ocasiona grande dispêndio de recursos para sua

cura, para a empresa com a contratação de um substituto e para o INSS com pagamentos de auxílio doença.

A pergunta de número sete busca saber se a empresa dava opções de crescimento pessoal/profissional, sendo respondidas das seguintes maneiras:

**Quadro 5:** A empresa dava opções de crescimento pessoal/ profissional

Ex- atendentes da empresa A	20 % dos respondentes afirmaram que a empresa dava opção decrescimento. 80% dos respondentes afirmaram a empresa não dava opção de crescimento.
Ex- atendentes da empresa B	40 % dos respondentes afirmaram que a empresa dava opção de crescimento. 60% dos respondentes afirmaram a empresa não dava opção de crescimento.
Ex- atendentes da empresa C	20 % dos respondentes afirmaram que a empresa dava opção de crescimento. 80% dos respondentes afirmaram a empresa não dava opção de crescimento.

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2019).

Analisando as respostas podemos observar que as empresas A, B e C não davam tanta opção de crescimento aos seus colaboradores, sabe-se que é de extrema importância está em equilíbrio na vida pessoal e profissional. Diante disto, Tomas et al. (2016) cita que os líderes, gestores, devem se remodelar para garantir um ambiente de trabalho melhor para seus colaboradores, desenvolvendo alguns projetos voltados para os funcionários que abrangem: possibilidade de crescimento profissional e pessoal, orgulho pelo trabalho realizado, autoestima, a renda que satisfaça as expectativas pessoais, equilíbrio entre trabalho e lazer, dentre outros.

Buscando analisar a motivação nas empresas a pergunta de numero oito, buscou saber se o participante se sentia motivado pela empresa, tendo como resposta as seguintes:

**Quadro 6:** Sentia motivado pela empresa

Ex- atendentes da empresa A	20 % dos respondentes que às vezes se sentiam motivados pela empresa. 20 % dos respondentes que se sentiam motivados pela empresa. 60 % dos respondentes que não se sentiam motivados pela empresa.
Ex- atendentes da empresa B	20 % dos respondentes que se sentiam motivados pela empresa. 80 % dos respondentes que não se sentiam motivados pela empresa.
Ex- atendentes da empresa C	20 % dos respondentes que às vezes se sentiam motivados pela empresa. 20 % dos respondentes que se sentiam motivados pela empresa. 60 % dos respondentes que não se sentiam motivados pela empresa.

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2019).

Ressalta-se, que nesta questão foi dada a oportunidade ao respondente de expressar a sua opinião sobre motivação, desse modo obteve-se como respostas mais frequentes; “crescimento pouco provável por conta da gestão desregulada, não existiam atividades que motivava o colaborador e sim algo que acabava pressionando-lhe a fazer algo, só motivava quem eles queriam, só ganhava algo quem tinha amizade com supervisores e coordenadores”. E tendo como respostas positivas: “a empresa fazia campanhas, pelo crescimento profissional”. E ao respondente que optou por às vezes o mesmo informou que: “em alguns momentos os gestores faziam o oposto, ou seja, procuravam algo para motivar um funcionário colocando-o como foco, retirando do atendimento por um determinado período, para incentivar a fazer processo seletivo”.

Diante das respostas acima, percebe-se que as empresas A, B e C não motivavam seus funcionários devidamente, principalmente a empresa B onde maioria dos participantes não se sentia motivada, sabe-se que um funcionário que não é motivado não produz com qualidade, dessa forma não trará lucros para a empresa.

Concorda-se com Ribeiro e Santana (2015) onde citam que a produtividade de uma organização é influenciada pela a motivação de seus funcionários. O reconhecimento do capital humano é essencial para a evolução organizacional. O comprometimento de cada indivíduo depende do grau de satisfação e motivação com o trabalho que executa.

Um ambiente sem inovação e sem liberdade de participação dos trabalhadores prejudica diretamente no bem estar de todos, e principalmente no rendimento do trabalho. O desafio de uma organização é identificar o que motiva cada indivíduo e proporcionar ações de melhorias na qualidade de vida no trabalho, que solucionem os problemas existentes e torne sua equipe apta a desempenhar seu ofício com excelência.

A questão seguinte buscou saber se as empresas davam algum benefício ao colaborador, tendo como resposta as seguintes:

**Quadro 7:** As empresas davam algum benefício

Ex- atendentes da empresa A	20 % dos respondentes afirmaram não. 80% afirmaram que sim, vale alimentação, auxílio creche e vale transporte.
Ex- atendentes da empresa B	80% afirmaram que não. 20 % dos respondentes afirmaram sim, vale alimentação e assistência médica.
Ex- atendentes da empresa C	20 % dos respondentes afirmaram não. 80% afirmaram que sim, vale alimentação, auxílio creche, assistência médica e vale transporte.

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2019).

Pode-se perceber que as empresas A, e C disponibilizavam mais benefícios para seus colaboradores do que a empresa B, isso explica o porquê, que maioria dos colaboradores da empresa B existia mais um sentimento de desmotivação conforme mencionado no quadro seis (6).

Diante dessa realidade, se a empresa planejar e investir em benefícios, será possível que se atenda às necessidades dos colaboradores. Isso fortalece uma cultura organizacional baseada em vantagens, dessa forma as empresas podem oferecer aos seus colaboradores benefícios sociais.

Reforçando este entendimento, Chiavenato (2009) cita que os benefícios sociais são as facilidades, vantagens e serviços que as organizações oferecem a seus empregados, conveniências, no sentido de poupar-lhes esforços e preocupação, analisando sob o ponto de vista da relação com os custos da remuneração total, custos proporcionais dos benefícios, oferta do mercado (o que as outras empresas oferecem a seus empregados) e seu papel em atrair, reter e motivar talentos na organização.

A pergunta de número dez buscou saber se os participantes tiveram algum acompanhamento psicológico, tendo como respostas as seguintes:

**Quadro 8:** Tiveram algum acompanhamento psicológico

Ex- atendentes da	20 % dos respondentes afirmaram não.
-------------------	--------------------------------------

empresa A	80% afirmaram que sim.
Ex- atendentes da empresa B	80% afirmaram que não. 20 % dos respondentes afirmaram sim.
Ex- atendentes da empresa C	100% dos respondentes afirmaram que sim.

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2019).

O nível de funcionários que tiveram acompanhamentos psicológicos nas empresas A e C é muito alto, mas o que chama mais atenção é para a empresa C onde todos os participantes tiveram que passar por acompanhamento psicológico, dessa forma explica o quadro dois (2), onde todos os respondentes da empresa C afirmaram que não se sentiam satisfeitos com o trabalho, devido à tamanha pressão psicológica que sofriam.

Firmando este entendimento o portal educação, menciona que devido às fontes, por resultados cada vez melhores podem ter um efeito extremamente prejudicial tanto para a empresa quanto para o trabalhador, os transtornos psicológicos já são a terceira maior causa dos afastamentos trabalhistas no Brasil, e esses números só tendem a aumentar, em empresas que deixam de lado o aspecto humano do seu colaborador.

Diante das respostas da questão de número dez, buscou-se através da questão seguinte saber se o participante precisou de afastamento da empresa e em caso da resposta ser positiva, por quanto tempo, tendo as seguintes respostas:

**Quadro 9:** Precisou de afastamento da empresa

Ex- atendentes da empresa A	20 % dos respondentes afirmaram sim, por 15 dias. 80% afirmaram que não.
Ex- atendentes da empresa B	80% afirmaram que não. 20 % dos respondentes afirmaram sim por 60 dias.
Ex- atendentes da empresa C	100% dos respondentes afirmaram que não.

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2019).

Com base nas respostas dos participantes percebe-se, que a maioria dos ex-atendentes das empresas A, B e C não precisaram de afastamento da empresa e aos que precisaram foi por pouco tempo no máximo 60 dias, conforme mencionado pelo participante da empresa B.

Realizando o comparativo com o quadro 8 percebe-se que maioria dos ex-atendentes



precisaram de acompanhamento psicológico, mas não foi necessário afastamento. Devido à elevada incidência de afastamentos no setor de teletendimento/telemarketing, Cordeiro (2011) diz que os afastamentos por motivo de saúde, muitas vezes, resultam no processo de reabilitação. A reabilitação é promovida pelo INSS quando o trabalhador é acometido por uma doença relacionada ao trabalho e não possui mais condições de continuar exercendo a mesma função ou realizá-la com restrições.

Quando questionado quais as principais ações de QVT eram realizadas na empresa obteve-se as seguintes respostas:

**Quadro 10:** Quais as principais ações de QVT eram realizadas na empresa

Ex- atendentes da empresa A	40 % dos respondentes afirmaram que não tinha ações de QVT. 60% afirmaram tinha ações, mas somente treinamentos e feedbacks.
Ex- atendentes da empresa B	20% afirmaram que tinha massagem, mas era coisa rara acontecer, só acontecia quando surgia a opção quando surgia alguma campanha em vendas. 80 % dos respondentes afirmaram tinha treinamentos e feedbacks.
Ex- atendentes da empresa C	100% dos respondentes afirmaram sim, mas apenas treinamentos e feedbacks.

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2019).

De acordo com os ex-atendentes as empresas A, B e C tinham ações de QVT, porém era muito vaga, onde possuíam apenas treinamentos e feedbacks, as empresas devem investir mais em ações de QVT, dessa forma terão funcionários motivados, produtivos e com isso trarão benefícios para a empresa.

Concordando com Chiavenato (2010) onde fala que a Qualidade de Vida no Trabalho está diretamente ligada à motivação, onde justifica que ela é responsável por afetar nas atitudes pessoais e comportamentais relevantes para a produtividade individual e grupal, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças e, principalmente, agregar valor à organização.

Cogo (2013) afirma que atualmente, o feedback é uma ferramenta importante no processo de comunicação entre o gestor e colaborador, desenvolvimento profissional e convívio entre os diversos níveis hierárquicos existentes na empresa. O funcionário precisa receber o feedback do seu superior sobre as atividades exercidas, o autor reforça que o

funcionário deve receber o feedback de seu superior sempre, seja qual for o resultado de sua tarefa, tendo em vista que o feedback dentro da empresa pode melhorar o desempenho do colaborador.

Lima, Sousa e Lima (2014) afirma que uma das maiores metas do setor de Recursos Humanos é desenvolver equipes. Afinal, o maior patrimônio dentro das organizações é o capital humano e este, precisa ser desenvolvido com frequência, através de treinamentos e informações sobre os produtos ou serviços que a empresa oferece aos seus consumidores.

Diante das respostas da questão de numero doze, buscou-se através da questão seguinte, se o participante compreendia alguma relação entre os investimentos realizados pela empresa em ações e programas de QVT, tendo as seguintes respostas:

**Quadro 11:** Participante compreendia alguma relação entre os investimentos realizados pela empresa em ações e programas de QVT

Ex- atendentes da empresa A	40 % dos respondentes afirmaram que não. 60% afirmaram que sim.
Ex- atendentes da empresa B	100% dos respondentes afirmaram que não.
Ex- atendentes da empresa C	100% dos respondentes afirmaram sim.

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2019).

Analisando as respostas dos participantes e realizando o comparativo das três empresas A, B e C, percebe-se que a empresa C deixou claro sobre os investimentos realizados em ações de QVT, já a empresa B não deixou claro aos seus funcionários sobre seus investimentos na Qualidade de Vida no Trabalho, dessa forma Ribeiro e Santana (2015), argumentam que a implantação da Qualidade de Vida no Trabalho só ocorre no momento em que haja uma consciência por parte da gerência e do RH, quanto à importância do bem estar de seus colaboradores. Através do RH será possível criar ações preventivas e programas de QVT com intuito de solucionar problemas cotidianos como desgastes físicos e emocionais.

A outra pergunta teve como objetivo saber se o respondente considerava suas atividades na empresa produtiva, tendo como respostas:

**Quadro 12:** Considerava suas atividades na empresa produtiva

Ex- atendentes da empresa A	40 % dos respondentes afirmaram que não. 60% afirmaram que sim
Ex- atendentes da empresa B	100% dos respondentes afirmaram que não.
Ex- atendentes da empresa C	100% dos respondentes afirmaram não

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2019).

Os ex- atendentes da empresa B e C não consideravam as suas atividades produtivas dentro da empresa, tendo como justificativa o quadro 2 e o 3 onde não se sentiam motivados pela empresa e não viam formas de crescimento pessoal e profissional na mesma, desta forma sem motivação e opção de crescimento não há a possibilidade de ter suas atividades produtivas.

Fortalecendo este entendimento, Limongi-França (2012) define a produtividade como o grau de aproveitamento dos meios utilizados para produzir bens e serviços. Em geral, a perspectiva é aproveitar ao máximo os recursos disponíveis para chegar a resultados cada vez mais competitivos.

Tendo como a última pergunta saber se o respondente adquiriu algum transtorno enquanto trabalhava na empresa obtiveram-se as seguintes respostas:

**Quadro 13:** Adquiriu algum transtorno enquanto trabalhava na empresa

Ex- atendentes da empresa A	40 % dos respondentes afirmaram que não. 60% afirmaram que sim, ansiedade, estresse, perda de audição.
Ex- atendentes da empresa B	100% dos respondentes afirmaram que não.
Ex- atendentes da empresa C	80% afirmaram que sim, ansiedade, estresse, distúrbio alimentar e do sono, depressão perda de audição. 20 % dos respondentes afirmaram não.

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2019).

Ressalta-se que nesta questão foi dada a oportunidade ao respondente de citar quais transtornos foram adquiridos, tendo como respostas as seguintes: “Ansiedade, estresse, perda de audição, distúrbio alimentar e do sono e depressão”.

Com base nas respostas dos participantes percebe-se que os ex- atendentes da empresa B não sofreram nenhum transtorno enquanto ali trabalhavam já os participantes das empresas A e C maioria dos ex- atendentes tiveram ansiedade, cefaléia, perda de audição, ansiedade, intensificando essas respostas, Souza e Silva (2018) falam que as funções dos operadores de telemarketing tem sido um dos grandes motivos de estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho devido ao grande número de reclamações, doenças ou transtornos. Entre outros, têm sido detectados transtornos do sistema muscular, cefaléias, transtornos do sono e do apetite, transtornos nervosos, fadiga visual e problema nas pregas vocais.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Pode-se perceber que no decorrer de muitos anos, as sociedades tidas como industriais, deixaram esquecidos alguns valores humanos e ambientais, quando passaram a visar apenas o favorecimento dos avanços tecnológicos, de produtividade e de crescimento econômico, o que acabou por resultar em uma grande demanda de trabalhadores estressados e desmotivados, e por várias vezes, em doenças e acidentes que tiveram seu surgimento ocasionado pela falta de preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho.

Entende-se por QVT o nível de satisfação tido por um profissional, em relação à função que este exerce e ao mesmo tempo, o ambiente o qual ele está inserido dentro da empresa.

Dessa forma, pode-se considerar a Qualidade de Vida no Trabalho como sendo um conjunto de práticas a serem legitimadas como uma maneira de melhoria do ambiente de trabalho, que visa à melhoria e a produtividade tendo como meio, a satisfação dos funcionários.

Tendo em vista o objetivo principal deste trabalho, que foi analisar sobre a perspectiva de ex-atendentes de Call Center se as empresas têm investido na Qualidade de Vida do Trabalho, pôde-se concluir, tendo por base a análise de dados, que as empresas de Call Center na cidade de Juazeiro do Norte-CE não investem suficiente em Qualidade de Vida no Trabalho, em vista, o número de pessoas que precisaram de acompanhamentos psicológicos.

Dessa forma se faz necessário que nas organizações tenham um espaço destinado para atendimentos psicoterápicos, isso ajudará não só os atendentes, mas as empresas, principalmente quanto ao absenteísmo.

No propósito de atingir os objetivos esperados, após pesquisa bibliográfica, realizou-se um levantamento onde foram realizadas perguntas estruturadas com o intuito de obter

respostas que pudessem comprovar ou contradizer aquilo que foi expresso pelos autores no decorrer do referencial teórico. Através delas foi possível responder ao seu objetivo principal, sendo possível notar que as empresas de Call Center não investem suficiente em Qualidade de Vida no Trabalho como visto no quadro dez (10) de respostas.

Diante dos objetivos específicos, na busca de saber quais as principais ações de QVT que eram realizadas nas empresas, se compreendiam a relação entre os investimentos realizados pela empresa em ações e programas de QVT, seu nível de satisfação e produtividade com a mesma e os impactos que a falta de QVT gera na motivação de produtividade dos funcionários. Os resultados obtidos foram que as empresas realizavam apenas feedbacks e treinamentos como ações de QVT, que os ex-atendentes da empresa A e B não compreendiam investimentos realizados pela empresa em ações e programas de QVT, e por fim que os ex- atendentes da empresa B e C não consideravam as suas atividades produtivas dentro da empresa, pois parte deles se sentiam desmotivados.

Há várias ações de QVT que podem ser implementadas na empresa, como por exemplo, ações de alimentação saudável onde a empresa estará ajudando aos colaboradores a ter hábitos saudáveis, haja vista que uma pessoa que possui uma má alimentação pode adquirir várias doenças dentre elas obesidade, colesterol elevado, hipertensão arterial, dentre outras.

Outra ação importante para ser implementada na empresa é clube de descontos onde à empresa possui parceria com outras empresas como academias, clubes, faculdades, cursinhos entre outros, que gera descontos para o colaborador usufruir de serviços e produtos, desta forma contribuirá tanto no bem estar dos seus funcionários quanto em seus conhecimentos.

Sugere-se um maior aprofundamento em pesquisas futuras sobre Qualidade de Vida no Trabalho comparando o ponto de vista do gestor com o ponto de vista do atendente, e para que sejam identificadas alternativas para melhorias de QVT nas organizações trazendo benefícios para ambos os lados, além de que, sugere-se ampliar o campo de pesquisa com atendentes de Call Center em outros ramos para analisar a perspectiva de QVT na organização.

## REFERÊNCIAS

ALENCAR, A. O.de; SOUZA, A. M. de; SILVA. É. M. da; SANTOS. J. G. Dos; **Os impactos do absenteísmo em uma empresa de Call Center.** Publicado: **Rev. inovação & tecnologia. v. 01. jan-fev/2017** Disponível em: <[http://seer.uscs.edu.br/index.php/revista\\_inovacao\\_tecnologia/article/view/4489/2065](http://seer.uscs.edu.br/index.php/revista_inovacao_tecnologia/article/view/4489/2065)>. Acesso em: 19 jun. 2019.

ARANTES, B. O. **TRABALHO, ADOECIMENTO E ROTATIVIDADE: INVESTIGAÇÃO DE UMA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO A URGÊNCIAS**, 2018.

<https://doi.org/10.23925/2594-3871.2018v27i1p83-109> acesso em 10 set. 2019

BONFANTE, J. G.; OLIVEIRA, L. M. De; NARDI, A. O Impacto da Qualidade de Vida no Trabalho sobre a Produtividade, Publicado: **Rev. Científica Eletrônica UNISEB**, Ribeirão Preto, v.6, n.6, p.114-129, jul/dez.(2015).

BRAZ, S. **Telemarketing aposta na mão de obra da 3ª idade para melhorar serviços**: Não faltam, não atrasam, se dedicam mais', explica gerente de RH. Convênios de saúde e odontológico atraem quem tem mais de 60 anos.. 2013. G1. Disponível em: <<http://g1.globo.com/sp/campinas-regiao/noticia/2013/02/telemarketing-aposta-em-mao-de-obra-na-3-idade-para-melhorar-servicos.html>>. Acesso em: 28 fev. 2019.

BRAGA, R. **A Vingança de Braverman**: O Infotaylorismo como contratempo. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. **Infoproletários: Degradação Real do Trabalho Virtual**. São Paulo: Bontempo Editorial, 2009.

CARDOSO, I.C.C.S. **MAPEAMENTO DA EXPANSÃO DO SETOR DE TELEMARKETING NO BRASIL**: precarização e trabalho de telemarketing. São Cristóvão – SE, 2017.

CHIAVENATO, I. **Remuneração, benefícios e relações de trabalho**: como reter talentos na organização - 6. ed. rev. e atual. – Barueri, SP: Manole, 2009. – (Série recursos humanos)

CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 8. ed. Barueri, SP: Manole, 2016, p. 120.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações / 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

\_\_\_\_\_. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

COGO, L. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**: Um diferencial dentro das organizações, 2013.

CORDEIRO, B, K. **O trabalho em Call Center**: A saúde do trabalhador e sua relação com a atividade. Niterói –SP, 2011.

EDUCAÇÃO, Portal. **Saúde mental do trabalhador: A importância do equilíbrio psicológico**. Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/psicologia/saude-mental-do-trabalhador-a-importancia-do-equilibrio-psicologico/52519>>. Acesso em: 21 out. 2019.

FERNANDES, C.A. CORONADO; A.B. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**: fator decisivo no desempenho organizacional. Paraíba – PB, 2018.

FERNANDES, E. H. **QUALIDADE DE VIDA, ESTRESSE PERCEBIDO, SATISFAÇÃO NO TRABALHO E ABSENTEÍSMO-DOENÇA DE TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA**. 2018.

FERREIRA, P. I. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho** / organização Andrea Ramal. - [Reimpr.]. - Rio de Janeiro: LTC, 2017.

LIMA, A.R De; OLIVO, M. - **Qualidade de Vida no Trabalho: Realidade e Perspectiva** – São Paulo – SP, 2015.

LIMA, T. C. M P de; SOUSA, L. M.; LIMA, K. K. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: percepção dos colaboradores de uma empresa de Call Center em Goiânia-Go.** 2014.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

\_\_\_\_\_. **Práticas de recursos humanos – prh: conceitos, ferramentas e procedimentos.** In: **Qualidade de vida, saúde e ergonomia.** 1. ed. 14. reimpr. São Paulo: Atlas, 2014. cap. 8.

\_\_\_\_\_. **Qualidade de vida no trabalho – QVT :conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial** / Ana Cristina Limongi-França. – 2. ed. – 8. reimpr. – SãoPaulo : Atlas, 2012.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico.** 14. Ed. São Paulo: Futura, 2011.

MASSOLLA, M. F; CALDERARI, P. **Qualidade de Vida no Trabalho.** Lins – SP, 2011.

SAÚDE, M.D. **SINTOMAS DA DEPRESSÃO.** 2019. Disponível em: <<https://www.mdsaude.com/psiquiatria/sintomas-da-depressao/>>. Acesso em: 05 set. 2019

MENDES, R. A; LEITE, N; **Ginástica laboral: princípios e aplicações práticas** / 3. ed.rev. e ampl. Barueri, SP: Manole, 2012.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **LER e DORT são as doenças que mais acometem os trabalhadores, aponta estudo.** 2019. Disponível em: <<http://www.saude.gov.br/noticias/agencia-saude/45404-ler-e-dort-sao-as-doencas-que-mais-acometem-os-trabalhadores-aponta-estudo>>. Acesso em: 19 jun. 2019.

MOURA, G; SOARES, I. L.M; MACHADO, B; GIMENES, A.M; **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: impactos dos programas de qvt frente à motivação e os resultados empresariais alcançados** – Londrina – PR, 2018.

MOURA, R. G. de; LOPES, P. de L.; BARBOSA, M. V. **Qualidade De Vida No Trabalho, Mito Ou Realidade Corporativa?** 2016

NASCIMENTO, W. do; PEREIRA, M. F; PEREIRA, J; **Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e conceitos** –uma revisão bibliográfica, Santa Catarina – SC, 2013.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Qualidade de vida no trabalho: Ações de promoção da Saúde, bem-estar social e qualidade de vida na OPAS/OMS no Brasil.** 2011. OMS. Disponível em: <[https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1394:qualidad-e-de-vida-no-trabalho&Itemid=685](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=1394:qualidad-e-de-vida-no-trabalho&Itemid=685)>. Acesso em: 03 abr. 2019.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Folha informativa - Depressão**. 2018.

Disponível em:

<[https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=5635:folha-informativa-depressao&Itemid=1095](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=5635:folha-informativa-depressao&Itemid=1095)>. Acesso em: 20 jun. 2019.

PEREIRA, D.L, **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**: influências dos avanços tecnológicos, Ponta Grossa - PR, 2011

PEREIRA; G. F. S.; VASCONCELOS; R.A. **A importância da qualidade de vida no trabalho para as organizações** - Cariacica – ES, 2018.

PETARLI, G. B; ZANDONADE,E; SALAROLI, L. B; BISSOLI, N. S.**Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários**, Vitória – ES, Brasil. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1413-812320152012.01522015>> Acesso em: 20/Jun/2019.

POMPEU, C. G.; RAMOS, V. J. **Qualidade de Vida no Trabalho**: um estudo em uma empresa de Call Center no interior do estado do Ceará. 2012.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2013.

QUEIROZ, E. **7 formas baratas de motivar os funcionários da sua empresa**: Em épocas de crise, deixar seus funcionários felizes e produtivos é ainda mais importante. Veja como incentivar sua equipe, mesmo sem muito orçamento. Mariana Fonseca. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/pme/7-formas-baratas-de-motivar-os-funcionarios-da-sua-empresa/>>. Acesso em: 05 maio 2019.

**Rev. Proteção Doenças ocupacionais**: Hoje é o dia dedicado à prevenção das LER/DORTs. 2014. Site Drauzio Varella. Disponível em:

<[http://www.protecao.com.br/noticias/doencas\\_ocupacionais/hoje\\_e\\_o\\_dia\\_dedicado\\_a\\_prevencao\\_das\\_ler\\_dorts/AAy5JyJy/6215](http://www.protecao.com.br/noticias/doencas_ocupacionais/hoje_e_o_dia_dedicado_a_prevencao_das_ler_dorts/AAy5JyJy/6215)>. Acesso em: 18 jun. 2019.

RIBEIRO. L. A; SANTANA; L. C de. **Revista de Iniciação Científica** – RIC Cairu. Jun. 2015, Vol 02, n° 02, p. 75-96 , ISSN 2258-1166. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: FATOR DECISIVO PARA O SUCESSO ORGANIZACIONAL**, 2015.

SALUM, G. A; BLAYA, C; MANFRO, G. G. **Transtorno do pânico**. 2009. **RevPsiquiatr RS. 2009;31(2):86-94**. Disponível em:

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-81082009000200002](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-81082009000200002)>. Acesso em: 19 jun. 2019.

SILVA, L. F. S. C.; MOCELIN, D. G. (2009). Satisfação com o emprego em Call Centers: novas evidências sobre o emprego trampolim. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, 9(2), 60-71. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/%20rpot/article/view/13156/12237>>. Acesso em: 22 set. 2019.

SILVA, I. da; METTRAU, M. B. **Talento acadêmico e desempenho escolar: a importância da motivação no contexto educacional**.2010.



SINTRATEL. **5 problemas que todo atendente de Call Center enfrenta**. 2016. Disponível em: <<http://www.sintratel.org.br/site/index.php/mais/beneficios/864-5-problemas-que-todo-atendente-de-call-center-enfrenta>>. Acesso em: 18 out. 2019.

SOARES, M. P. da S. **A feminização no setor de Call Center** - estudo de caso empresa aec – Arapiraca. Arapiraca - AL 2018

SOUZA, C.B.; SILVA, K. A. **Fatores determinantes da qualidade de vida no trabalho de profissionais de telemarketing no triângulo mineiro** (2018).

TEIXEIRA, C. S; TORRES, M. K. L.; MORO, A. R. P.; MERINO, E. A. D. **Fatores associados ao trabalho de operadores de checkout**: investigação das queixas musculoesqueléticas. Produção, v. 19, n. 3, p. 558-568, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prod/v19n3/12.pdf>. Acesso em: 18 out.2019

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos [recurso eletrônico] / 5.ed – Porto Alegre: Bookman, 2015.