



**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO
ADMINISTRAÇÃO**

LIANA DE ALMEIDA SOUZA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA
EMPRESA DE CALL CENTER LOCALIZADA EM FORTALEZA-CE**

**FORTALEZA
2021**

LIANA DE ALMEIDA SOUZA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA
EMPRESA DE CALL CENTER LOCALIZADA EM FORTALEZA-CE**

Artigo TCC apresentado ao curso de Bacharel em Administração do Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO – como requisito para a obtenção do grau de bacharel, sob a orientação da prof.^a Regina Raquel Filgueiras da Silva.

**FORTALEZA
2021**

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE CALL CENTER LOCALIZADA EM FORTALEZA-CE

Artigo TCC apresentado no dia 18 de junho de 2021 como requisito para a obtenção do grau de bacharel em Administração do Centro Universitário Fametro –UNIFAMETRO – tendo sido aprovado pela banca examinadora composta pelos professores abaixo:

BANCA EXAMINADORA

Profa. Regina Raquel Filgueiras da Silva
Orientador - Centro Universitário Fametro

Profº Adalberto Benevides Magalhães Neto
Membro - Centro Universitário Fametro

Profa. Maria Aparecida do Nascimento da Silva
Membro - Centro Universitário Fametro

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE CALL CENTER LOCALIZADA EM FORTALEZA-CE

Aluna: Liana de Almeida Souza

Professora Orientadora: Regina Raquel Filgueiras da Silva

RESUMO

Este estudo tem por objetivo analisar através das percepções dos entrevistados a qualidade de vida dos operadores de telemarketing em uma empresa localizada em Fortaleza-CE. Para esse fim, foi realizada uma pesquisa de campo de caráter exploratório e descritivo, que contou com um questionário estruturado, elaborado na plataforma *Google forms*, com questões direcionadas com o propósito de investigar a existência ou não da qualidade de vida no trabalho - QVT. No processo de análise obtido a partir da amostra de sessenta e quatro respondentes foi realizada uma comparação e tabulação entre as respostas obtidas através das questões propostas para a avaliação da QVT. Os resultados permitiram concluir que a principal ação a ser desenvolvida para melhoria da QVT deve ser centrada nas relações entre gestores e operadores e as ações de QVT constituem mais que benefício para o colaborador, é uma vantagem competitiva que pode aumentar o nível de satisfação desses profissionais, consequentemente alavancando os níveis de produtividade.

Palavras-chaves: Produtividade. Qualidade de Vida no Trabalho. *Telemarketing*.

1 INTRODUÇÃO

Os ambientes de trabalho estão cada vez mais tensos e competitivos. Os colaboradores sempre estimulados a alcançar novas metas e obter maior produtividade. E neste cenário muitas empresas acabam esquecendo ou negligenciando medidas de melhoria das condições físicas e emocionais para a saúde e bem-estar dos trabalhadores, ocasionando prejuízos e consequências para sua vida pessoal e profissional.

A Qualidade de Vida no Trabalho - QVT constitui uma estratégia direcionada para melhoria do ambiente de trabalho, contemplando ações em prol das condições físicas e mentais, bons relacionamentos interpessoais, proporcionando bem-estar na empresa e fora dela, assim como também um local onde haja desenvolvimento

humano profissional e pessoal. De acordo com Chiavenato (2010), Qualidade de vida é conjunto de fatores que contribuem para o bem-estar geral do ser humano, seja no ambiente de trabalho, na sua saúde física e no seu futuro dentro da organização.

A QVT é a sigla utilizada para Qualidade de Vida no Trabalho, em ambientes corporativos, por profissionais de recursos humanos ou de gestão de pessoas. Na década de 70 este conceito ganhou força, quando Louis Davis, professor da Universidade da Califórnia usou o termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) para definir o bem-estar geral, saúde e o desempenho dos colaboradores em suas atividades, apontando as consequências que as empresas estavam produzindo com profissionais desmotivados, estressados, doentes e acidentados, devido ao descaso com a QVT.

Diante da atual situação da economia, em meio a globalização, o mercado de trabalho tornou-se bastante acirrado e volátil, visto que os ambientes estão cada vez mais competitivos, as cidades que funcionam 24 horas por dia e, conseqüentemente, as empresas que sempre estão operando, como é o caso de muitas empresas de *Call Center*. As empresas de telemarketing utilizam do telefone para promover serviços e produtos, podendo ser voltado para cobrança, vendas, suporte técnico, atividades de atendimento de maneira ativa ou receptiva.

Essas empresas têm uma grande rotatividade de funcionários, com ambientes superlotados, jornadas de trabalho de mais de 8 horas, com base nos acordos coletivos de trabalho para a realização de hora-extra, onde o correto de acordo com os sindicatos laborais do Ceará são 6 (seis) horas diárias, e no máximo 2 (duas) horas extras por dia, além de muitas vezes trabalharem com metas inviáveis, clientes não solícitos, gestores que só veem os lucros e resultados, o que acarreta desmotivação, estresse e até mesmo comprometimento da sua saúde física e mental.

A temática qualidade de vida do trabalho no âmbito das empresas de telemarketing tem sua relevância por se tratar de um ambiente onde a força de trabalho é predominantemente feminina, expostas a jornadas de trabalho excessivas, obrigatoriedade de condutas padronizadas e controladas, *script* e atendimento que exige a memorização de certas expressões verbais, rigor no tempo do atendimento para obter o máximo de produtividade em menos tempo, e pressão constante por resultados. Diante desse contexto surge como problemática da pesquisa “Os programas de QVT podem contribuir para melhoria das condições de

trabalho dos operadores de *telemarketing* em uma empresa localizada em Fortaleza CE?”

A QVT vem sendo discutida e algumas práticas implementadas em diversos tipos de empresa por proporcionar melhoria no desempenho dos funcionários, maior grau de satisfação entre funcionário e empresa, redução de doenças laborais, menor índice de estresse e melhora na produtividade.

O referido artigo tem por objetivo geral avaliar o nível de qualidade de vida dos funcionários de uma empresa de *call center* localizada em Fortaleza- CE, tendo como objetivos específicos:

1. Descrever a percepção dos colaboradores sobre o que é qualidade de vida no trabalho;
2. Identificar as ações desenvolvidas para melhoria da qualidade de vida no trabalho dentro do ambiente de *call center*, e;
3. Apresentar proposta de melhoria para o desenvolvimento de ações de Qualidade de Vida do Trabalho.

A metodologia utilizada para a obtenção dos dados foi uma pesquisa mista, por utilizar a combinação da pesquisa qualitativa com a quantitativa, de caráter exploratório e descritivo, com aplicação de questionários. De acordo com Aragão (2011), a pesquisa científica é composta por diferentes etapas, iniciando com as hipóteses, até as análises e formulações de conclusões com base nos dados encontrados no decorrer do estudo

A pesquisa foi realizada com profissionais de uma empresa, através de questionário estruturado, elaborado através do aplicativo *Google forms*, o envio via *WhatsApp*, *Telegram*, *E-mail* e *Instagram*, para os operadores de *telemarketing*.

O presente artigo está dividido em cinco sessões. A primeira é referente a introdução, onde encontra-se a contextualização do tema, apresenta-se a problematização, assim como o objetivo geral e os específicos da pesquisa. A segunda etapa é sobre o referencial teórico, onde há a fundamentação do artigo. Na metodologia será exposto como foi realizada a pesquisa de campo, a sua amostra, os instrumentos e procedimentos de coleta, que é a terceira sessão do trabalho. A quarta sessão tratará da análise dos resultados da pesquisa de campo, tendo como base o referencial teórico, e na última sessão são apresentadas as considerações

finais evidenciando as contribuições do estudo para a sociedade e por fim as referências bibliográficas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conceito de Qualidade de Vida do Trabalho

A qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações que tem por objetivo melhorar em algum aspecto, seja ele físico, ambiental ou psicológico do trabalhador. De acordo com Chiavenato (2010), “o conceito de qualidade de vida engloba vários aspectos como físicos, ambientais e psicológicos do local de trabalho”.

Sant’anna, Kilimnik (2011) diz que a QVT tende a propiciar uma maior humanização do trabalho, aumento do bem-estar dos operadores, maior participação nas decisões e problemas do trabalho.

Em conformidade com Antunes Barros (2017), o conceito de QVT ao longo dos anos se tornou multivariado e carregado de subjetividade, porque cada ser tem uma forma de analisar o que lhe faz bem.

A construção da Qualidade de Vida no Trabalho, de acordo com Limongi-França (2010), ocorre a partir do momento em que se enxerga a pessoa como um todo. A partir deste entendimento tem-se o enfoque conhecido como biopsicossocial. A autora explica que o conceito de biopsicossocial foi concebido na Medicina Psicossomática que propõe uma visão integrada, holística do ser humano, em oposição à abordagem cartesiana, que divide o ser humano em partes. No mesmo estudo define-se que “toda pessoa é um complexo biopsicossocial, ou seja, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente às condições de vida” (Limongi-França, 2010).

Para a Organização Mundial da Saúde, a QVT é definida como um conjunto de percepções individuais de vida no contexto dos sistemas de cultura e de valores em que vivem e em relação a suas metas, expectativas, padrões e preocupações no ambiente de trabalho (ARMOMINO, 2011).

De acordo com Chiavenato (2010) diversos fatores são essenciais para que o funcionário possua a qualidade de vida no seu dia a dia, tais como:

1. A satisfação com o trabalho executado;

2. As possibilidades de futuro na organização;
3. O reconhecimento pelos resultados alcançados;
4. O salário recebido;
5. Os benefícios auferidos;
6. O relacionamento humano dentro do grupo e da organização;
7. O ambiente psicológico e físico de trabalho;
8. A liberdade e responsabilidade de tomar decisões;
9. As possibilidades de participar.

Diversos autores como Walton (1973); Hackman e Oldham (1975); Nadler e Lawler (1983); Limongi-França (2010) através dos seus estudos vem aperfeiçoando os conceitos e diversas abordagens, cujo foco evidencia a reação individual do trabalhador, suas experiências no trabalho e a melhoria das condições do ambiente para seu desenvolvimento.

Atualmente há uma relação entre o indivíduo e o trabalho que mensura a QVT. MARTINS (2010) afirma que a QVT deve procurar socializar o ambiente empresarial, abrangendo os cargos, as convivências entre os indivíduos e as políticas presentes. Logo, a prioridade concentra-se no equilíbrio entre trabalho e lazer, fazendo com que a organização supere a expectativa de bem-estar do trabalhador em todos os ambientes que ele atue. Dessa forma irá conceder um vínculo forte, onde o indivíduo se sentirá bem tanto em seu lazer, como em seu trabalho, passando a ter uma relação melhor com as pessoas e com atividade que executa.

No modelo clássico de Walton (1973), a QVT deve ter como objetivo principal a transformação do ambiente organizacional em um ambiente mais humanizado onde o trabalho envolve um conjunto de fatores, como: grau de autonomia e responsabilidade do cargo, recebimento de feedback sobre o desempenho, tarefas adequadas, variedade no serviço, desenvolvimento das atividades e grau de evolução pessoal do indivíduo. O objetivo maior é obter um ambiente de trabalho bom para as pessoas quanto para a saúde econômica da empresa.

2.2 Programa de QVT e o impacto nos Resultados Organizacionais

A QVT tem cada vez mais despertado interesse nos empresários e gestores que enxergam que investir nas pessoas, pode significar melhores resultados organizacionais.

Com a globalização as organizações passaram a valorizar o capital humano, visto que este é um fator decisivo para o desenvolvimento de uma empresa, o que gerou uma busca pela satisfação dos trabalhadores dentro da organização, uma vez que o intuito da QVT é que haja maior otimização na produtividade e consequentemente melhoria na eficiência organizacional.

Segundo Limongi-França (2010), Qualidade de Vida no Trabalho é um conjunto de ações de uma organização que envolve diagnóstico e implantação de melhorias estruturais e tecnológicas dentro e fora da empresa, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento. Ou seja, ações que visam não apenas o aspecto organizacional, mas o pleno desenvolvimento do ser humano, com o propósito de melhoria na produtividade.

Os aspectos positivos de QVT são percebidos pelos executivos de RH, majoritariamente, na área organizacional, com ênfase no aumento de produtividade, na competitividade, nos resultados e imagem da empresa e na qualidade dos processos e produtos. (LIMONGI-FRANÇA 2010, p. 174)

Para Ferreira (2011) um caminho possível para obter maior produtividade e competitividade empresarial é realizar esforços para promover a melhoria da qualidade de vida dos empregados, visando aumentar sua satisfação no trabalho e elevar a sua motivação e comprometimento para melhorar o posicionamento competitivo da empresa.

Compreende-se então, que o principal objetivo da implementação de programas que visam oferecer qualidade de vida no trabalho procura a reestruturação dos processos produtivos, estabelecendo estratégias a fim de contemplar as demandas dos colaboradores e maior eficiência organizacional.

2.3 Importância da QVT para os Operadores de Telemarketing

A QVT deve envolver todos os níveis de uma empresa, desde o operacional ao estratégico.

Para Vilas Boas e Morin (2013) “o conceito de qualidade de vida no trabalho utilizado na maioria dos estudos organizacionais foca o estado geral de bem-estar no local de trabalho...”. No *call center* devido a atividade repetitiva torna o trabalho cansativo e desgastante, porém a ginástica laboral de 20 minutos já revigora o assistente de telemarketing para retornar as suas atividades, de acordo com os sindicatos que estabelecem o tempo mínimo dessa atividade.

Para Chiavenato (2010), a satisfação com o trabalho executado é um dos fatores importantes para um programa de QVT. A satisfação é um sentimento que as pessoas podem ter após a realização das suas atividades profissionais, porém esse sentimento está ligado aos fatores físicos, ambientais e psíquicos, demonstrando que é necessário a abrangência de todos os princípios para um bom resultado das ações na empresa. A satisfação pode ocorrer por realizar um bem para uma outra pessoa, mas também pelo reconhecimento do gestor pelo serviço realizado, no caso de um *call center*.

Em concordância com Limongi-França (2010), há uma maior disposição para o trabalho, melhoria do clima interno, comprometimento, fidelidade à organização e que os benefícios também contribuem para melhor produtividade. Quando o ser humano está feliz com o seu trabalho, e o que recebe pelo seu trabalho, em reconhecimento, salário e benefícios, ele procura sempre dar o seu melhor.

Em relação a QVT e o trabalho dos operadores de *call centers*, a literatura científica evidencia um processo de desumanização das relações interpessoais no processo de prestação do serviço, visto que o trabalho do operador deve seguir o mais próximo possível do *script* previamente estabelecido, reproduzindo um padrão, tendo sua atividade passível de monitoramento. Essa questão remete, aos estudos sobre as telefonistas realizados em 1984 por Le Guillant, em que o autor afirma que este profissional deve reprimir suas iniciativas, enquadrar sua linguagem, não apresentar qualquer expressão de cansaço, não se irritar, não expressar descontentamento ou ainda prazer diante de uma situação de atendimento (CORDEIRO, 2011).

Os operadores de telemarketing lidam com uma diversidade de exigências cognitivas tais como raciocínio rápido, concentração e memória, tendo ainda de depender de frases e expressões prescritas para lidar com situações constrangedoras, exigências afetivas, como alterações de humor do cliente e físicas

em função de permanecer sentado durante grande parte do tempo, pela postura e uso constante da voz e mãos (CORDEIRO, 2011).

Percebe-se então por esta configuração como o ambiente de trabalho destes profissionais são impactados de forma negativa, devido ao clima organizacional e aos fatores externos, aspectos que podem comprometer direta e indiretamente sua qualidade de vida.

2.4 Ações de QVT desenvolvidas pelas empresas

As ações desenvolvidas nas empresas vêm de uma demanda já reconhecida pelos recursos humanos ou setor pessoal de cada organização. O RH é o responsável por dar início a criação de um programa de qualidade de vida no trabalho, por ter conhecimento dos problemas cotidianos de todos os níveis hierárquicos organizacionais, seja problemas físicos, psicológicos ou com as interações humanas.

Conforme Limongi-França (2010), um dos desafios das organizações é a mudança de um ambiente com produção enxuta e flexível para um ambiente mais dinâmico, vencendo as contradições de um ambiente incerto, mas com programas de QVT, gestão de competências e rico em oportunidades de crescimento. Em empresas de telemarketing é comum termos benefícios como desconto em faculdades e cursos extras, para o melhor aperfeiçoamento do funcionário, e assim uma melhor chance de crescimento dentro da empresa.

3 METODO

A seguir, serão descritos os procedimentos metodológicos para a realização da pesquisa, considerando o melhor percurso a ser adotado para o alcance dos objetivos. O método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros – traçando o caminho a ser seguido (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 65).

3.1 Caracterização e estratégia da pesquisa

A utilização de meios para que possa ter maior conhecimento e domínio sobre o assunto apresentado como objeto de pesquisa acadêmica leva ao pesquisador desenvolver habilidades para que assim possa direcionar seus esforços para orientar seu aprendizado ao método de aplicação científica. Segundo Aragão (2011) a pesquisa científica se divide em várias etapas, desde o questionamento inicial (hipóteses) até a análise e formulação de conclusões sobre os dados levantados no estudo.

A metodologia utilizada para a construção desse trabalho de conclusão de curso foi uma pesquisa de caráter exploratório, quando há uma análise do tema, e descritivo, quando há a investigação e descrição do ambiente estudado, em concordância com Severino (2014), a pesquisa busca informações sobre a realidade de um determinado assunto, com o objetivo de avaliar a existência da qualidade de vida no trabalho dos operadores de *call center*, como ocorre no dia a dia as atividades de QVT e o que pode ser melhorado.

As pesquisas bibliográficas ocorreram através de sites de artigos científicos, livros em plataformas como *Google Acadêmico*, EBSCO, *Scielo*.

A pesquisa bibliográfica busca a resolução de um problema (hipótese) por meio de referenciais teóricos publicados, analisando e discutindo as várias contribuições científicas. Segundo Martins e Theóphilo (2010, p. 52), a pesquisa bibliográfica:

Trata-se de estratégia de pesquisa necessária para a condução de qualquer pesquisa científica. Uma pesquisa bibliográfica procura explicar e discutir um assunto, tema ou problema com base em referências publicadas em livros, periódicos, revistas, enciclopédias, dicionários, jornais, sites, CDs, anais de congressos etc. Busca conhecer, analisar e explicar contribuições sobre determinado assunto, tema ou problema. A pesquisa bibliográfica é um excelente meio de formação científica quando realizada independentemente – análise teórica – ou como parte indispensável de qualquer trabalho científico, visando à construção da plataforma teórica do estudo. (MARTINS; THEÓPHILO, 2016, p.52).

A abordagem utilizada na pesquisa é de natureza mista, pois utiliza o método qualitativo e quantitativo, ou quali-quantitativa. Os dados quantitativos podem ser medidos e estatisticamente avaliados, e para que os dados qualitativos também possam ser medidos foi utilizado a escala de *likert*. (CAMPOS E GUIMARÃES, 2010).

A escala de *Likert* ou escalas somadas é a criação de *Rensis Likert*, onde requer que os entrevistados indiquem seu grau de concordância ou discordância

com o assunto que está sendo avaliado e medido, e assim os dados qualitativos possam ser mensurados. (CAMPOS E GUIMARÃES, 2010).

Nesse estudo foi utilizado o método de levantamento de campo, onde uma amostra de 112 sujeitos, receberam o questionário, de ambos os sexos, de diferentes faixas etárias e diferentes níveis escolares, que pertencem a um setor de uma empresa de *call center*, selecionada por conveniência, que fica localizada em Fortaleza CE. A empresa tem horários diferenciados por cada setor, programa de QVT próprio, e diferentes ramos de atuação dentro do segmento de telemarketing, podendo ser voltado para cobrança, vendas, suporte técnico, em um serviço de atendimento de maneira ativa ou receptiva. Ativa é quando o operador entra em contato com o cliente e receptiva é quando o cliente busca o contato com a empresa para atendimento na área de suporte técnico, receptivo, ou até mesmo para compras e negociações financeiras.

Como instrumento de coleta foi elaborado questionário online via *Google Forms*, estruturado com 14 perguntas, e com opções de respostas baseadas nas cinco variáveis da escala do tipo *Likert*. Segundo Frankenthal (2017), a escada do tipo *Likert* é bastante recomendada quando realizamos uma pesquisa de caráter descritivo, ou seja, de opinião, e exploratória por descobrir o tipo de intensidade da opinião do entrevistado, utilizando em cada um dos extremos o “discordo totalmente” e “concordo totalmente”, mas tendo também um ponto neutro, que nessa pesquisa foi “indiferente”

A plataforma utilizada para obtenção e acompanhamento dos dados foi o *google forms*. O contato inicial com cada pessoa ocorreu por meio de algumas plataformas como *E-mail, WhatsApp, Telegram e Instagram*.

O pré-teste é uma fase da pesquisa o qual tem importância para ser analisado o funcionamento do questionário e as interpretações das respostas realizadas pelos participantes. Caetano e Ferreira (2010, p.1) definem pré-teste como “uma fase fundamental da pesquisa, onde a população alvo entra em contato com as questões e possibilitam ao pesquisador verificar se a tradução da escala pode ser entendida e interpretada corretamente pelos sujeitos”. A fase de pré-teste deste trabalho aconteceu no dia 01 de maio de 2021, realizada por um grupo de 10 pessoas, tendo o acompanhamento da autora e professora orientadora deste trabalho.

Dos 112 questionários enviados no período de 03 a 10 de maio de 2021, 64 responderam, conseguiu-se o percentual aceitável de 57,1%. de retorno dos

questionários. Segundo Marconi e Lakatos (2009), em média, os questionários expedidos pelo pesquisador alcançam 25% de devolução. Obteve-se, portanto, um percentual de retorno acima do constatado pelos autores.

Para participar da pesquisa era necessário informar dados como nível de escolaridade, idade, gênero, estado civil e o tempo de empresa e a realização do login em uma conta *google* para evitar que ela fosse respondida mais de uma vez por uma única pessoa, com o intuito de garantir a integridade nos resultados e consequentemente nas suas análises.

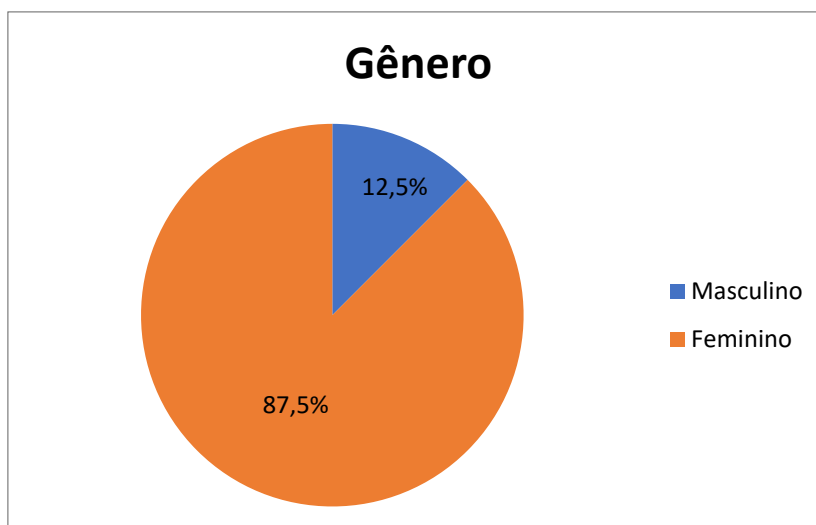
Após esta etapa foi iniciado a análise dos dados que foram coletados e tabulado os resultados, utilizando de gráficos e embasamento teórico, visando uma melhor compreensão e observação dos dados adquiridos.

4 ANÁLISE DOS DADOS

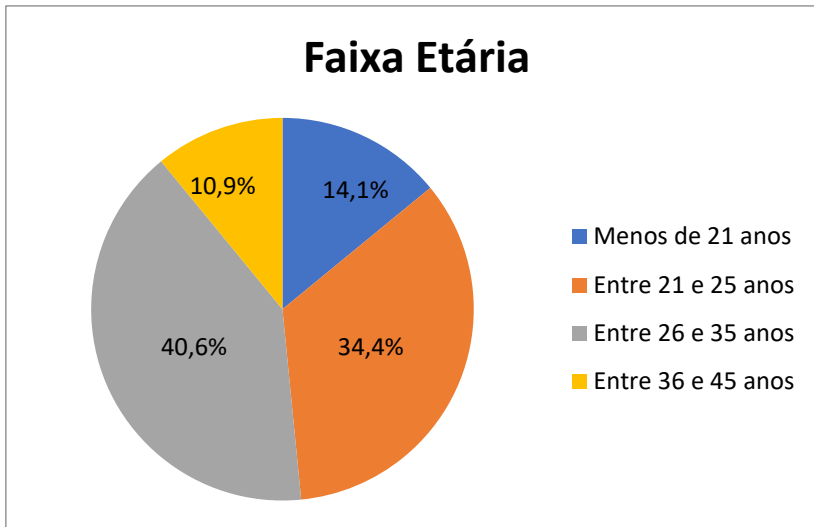
4.1 Perfil dos Participantes

Os itens dispostos no questionário forneceram dados para a verificação do perfil dos participantes, assim como as informações necessárias para este estudo e seus objetivos. Foram coletadas respostas de 64 pessoas, sendo 56 do gênero feminino (87,5%) e 8 do gênero masculino (12,5%), constata-se que a maioria dos funcionários desse setor pertence ao sexo feminino.

Gráfico 1 – Gênero

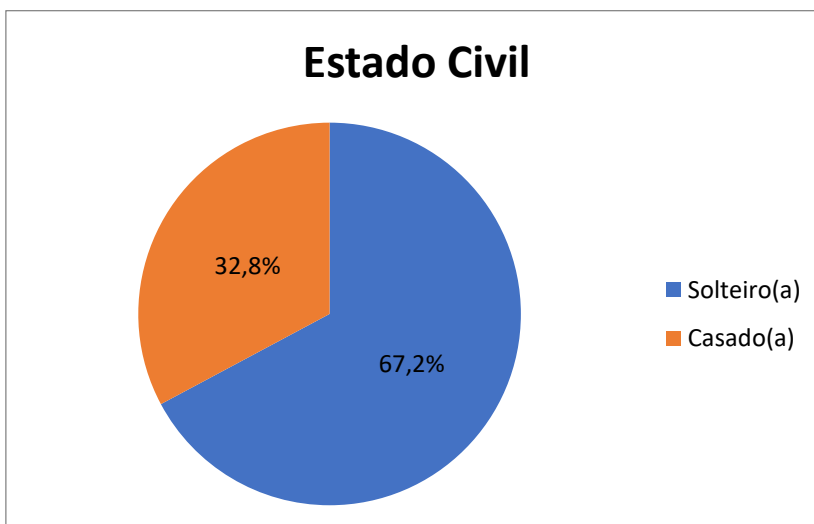


Fonte: Pesquisa de campo, 2021.

Gráfico 2 – Faixa Etária

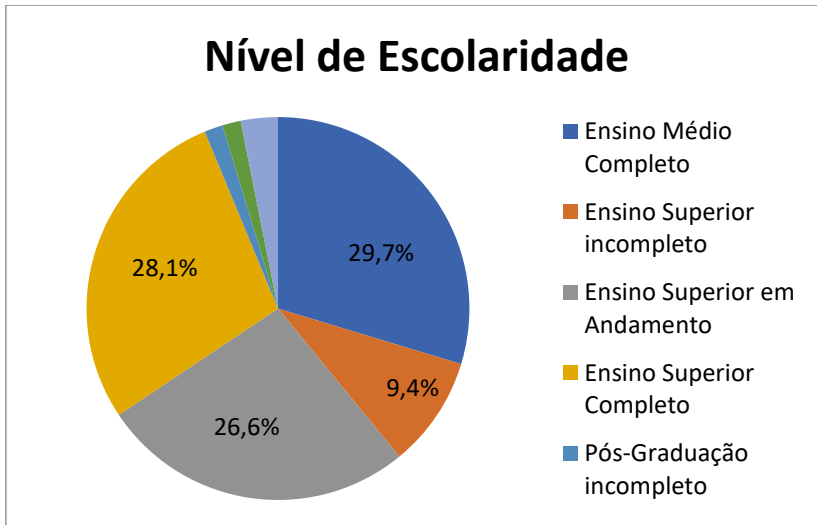
Fonte: Pesquisa de campo, 2021.

Referente a faixa etária registra-se que 40,6% dos participantes possuem entre 26 e 35 anos, 34,4% com faixa etária entre 21 e 25 anos, 14,1% com menos de 21 anos e 10,9% entre 36 e 45 anos de idade, sinalizando que 85,9% dos respondentes são adultos com mais de 21 anos de idade. 67,2% são solteiros e 32,8% são casados.

Gráfico 3 – Estado Civil

Fonte: Pesquisa de campo, 2021.

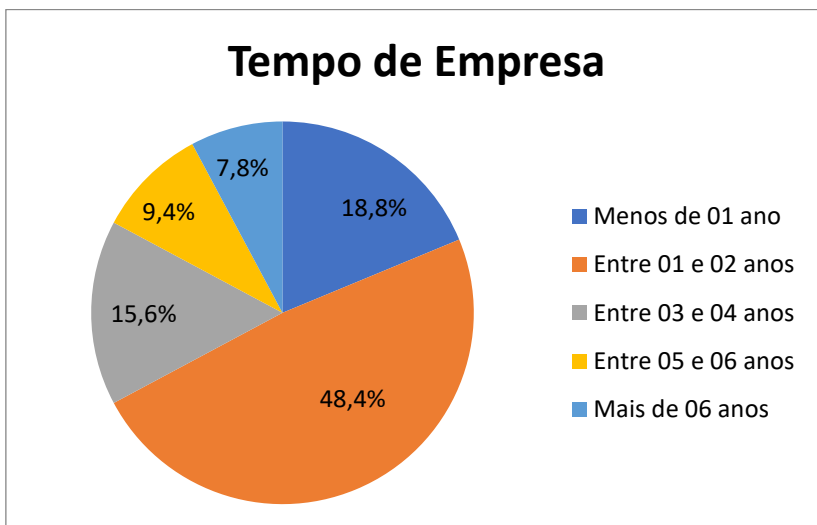
Gráfico 4 – Nível de Escolaridade



Fonte: Pesquisa de campo, 2021.

Em relação ao nível de escolaridade 29,7% dos respondentes da pesquisa possui nível superior completo, 28,1% têm nível superior incompleto, 1,6% com pós-graduação incompleto, 1,6% com pós-graduação em andamento e 3,1% com pós-graduação completo. Os demais estão divididos em 26,6% com curso superior em andamento, 9,4% com curso superior incompleto e 29,7% apenas com ensino médio completo. 48,4% dos falados tem entre 1 e 2 anos de empresa, 18,8% menos de 1 ano, 15,6% entre 3 e 4 anos, 9,4% entre 5 e 6 anos e 7,8% com mais de 6 anos de empresa.

Gráfico 5 – Tempo de Empresa



Fonte: Pesquisa de campo, 2021.

4.2 A QVT para os operadores de *telemarketing*

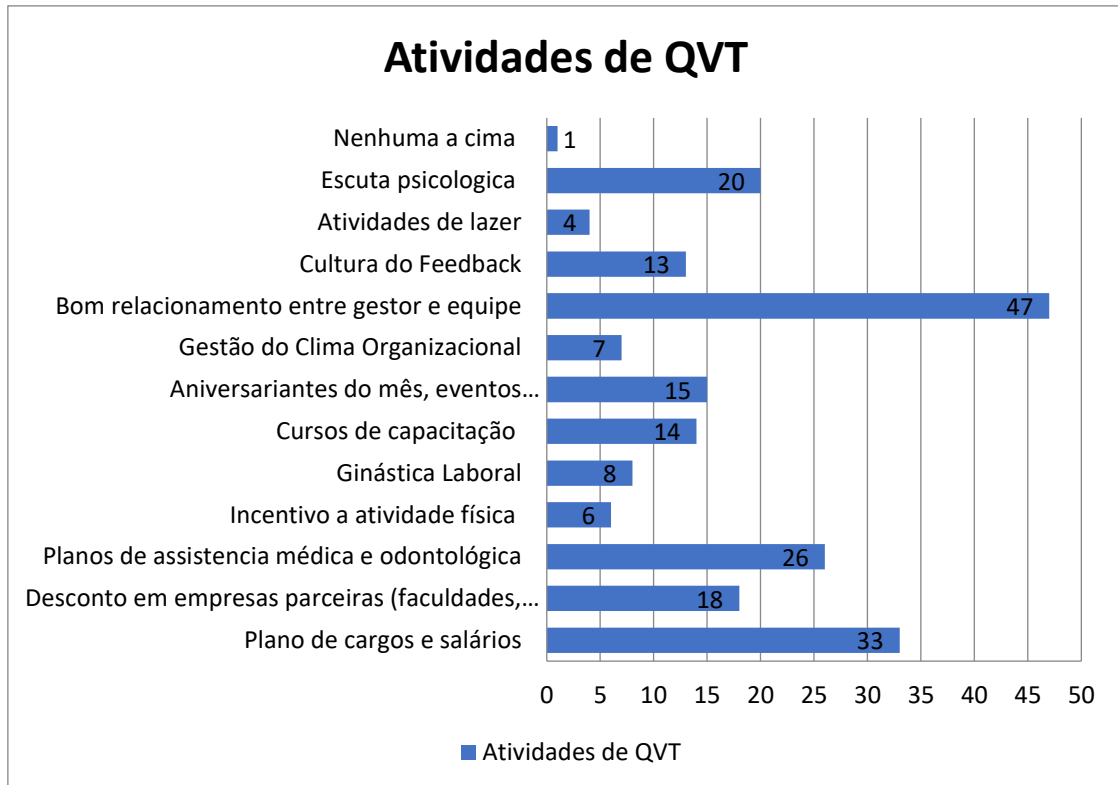
Questionados sobre o que é QVT no ambiente de trabalho constata-se que apenas 1 pessoa, não entende o que é a QVT e acredita que a QVT é de sua responsabilidade, ou seja, que o funcionário é o maior responsável em adotar atitudes positivas e benéficas para ter uma boa qualidade de vida no ambiente de trabalho. Dezenove pessoas responderam que a QVT acontece quando são respeitados no seu ambiente de trabalho como seres humanos. Os principais pontos mencionados sobre QVT de acordo com os respondentes foram, respeito, reconhecimento, boas condições de trabalho, boa convivência entre operadores e gestores, ações de bem-estar na empresa, salários melhores, segurança, satisfação com a sua função e a cultura do feedback.

Outros sinalizam que se sentem pressionados psicologicamente e desrespeitados pela gestão, além de ter condições ruins no seu local de trabalho, como metas incoerentes com a realidade e espaço físico pequeno para a quantidade de pessoas existentes.

Pode-se perceber então que para os operadores de telemarketing, QVT no ambiente de trabalho é ser respeitado como ser humano, ter boas condições de trabalho, entre elas físicas e psicológicas, ser reconhecido pela gestão como pessoa e não só um número, além de ter um bom relacionamento entre gestores e o operador, e entre os colegas de trabalho.

No gráfico 6 foi possível identificar as principais atividades desenvolvidas pela empresa para a melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Gráfico 6 – Atividades de QVT desenvolvidas pela empresa

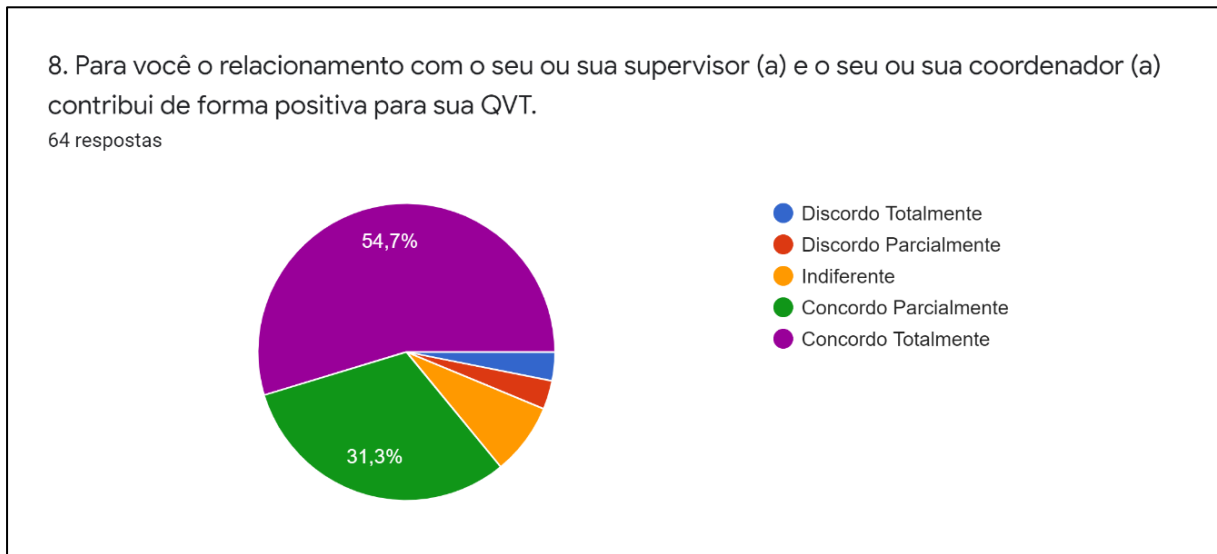


Fonte: Pesquisa de campo, 2021.

Percebe-se que as principais atividades desenvolvidas pela empresa para a QVT dos colaboradores é um bom relacionamento entre gestor e equipe de acordo com 73,4%, planos de cargos e salários com 51,6%, 40,6% planos de assistência médica e odontológica, 31,3% escuta psicológica, 28,1% em descontos em empresas parceiras como faculdades e cursos extras, 23,4% em aniversariantes do mês e eventos comemorativos, 21,9% em cursos de capacitação, 20,3% cultura do feedback, 12,5% em ginástica laboral, 10,9% em gestão do clima organizacional, 9,4% a incentivo a atividade física e 6,3% a atividades de lazer. Apenas 1,6% afirmam que a empresa não oferece nenhuma das atividades mencionadas. A escuta psicológica é oferecida pela empresa no próprio local de trabalho, e o plano de saúde também oferece esse serviço.

No **gráfico 7** apresenta o resultado do questionamento sobre se o relacionamento com o seu supervisor e o coordenador contribuem de forma positiva para a QVT, 54,7% dos respondentes concordam totalmente com a afirmativa, 31,3% concordam parcialmente, 7,8% veem como algo indiferente para a sua QVT, 3,1% discordam parcialmente e 3,1% discordam totalmente.

Gráfico 7 – Relacionamento entre gestão e operador

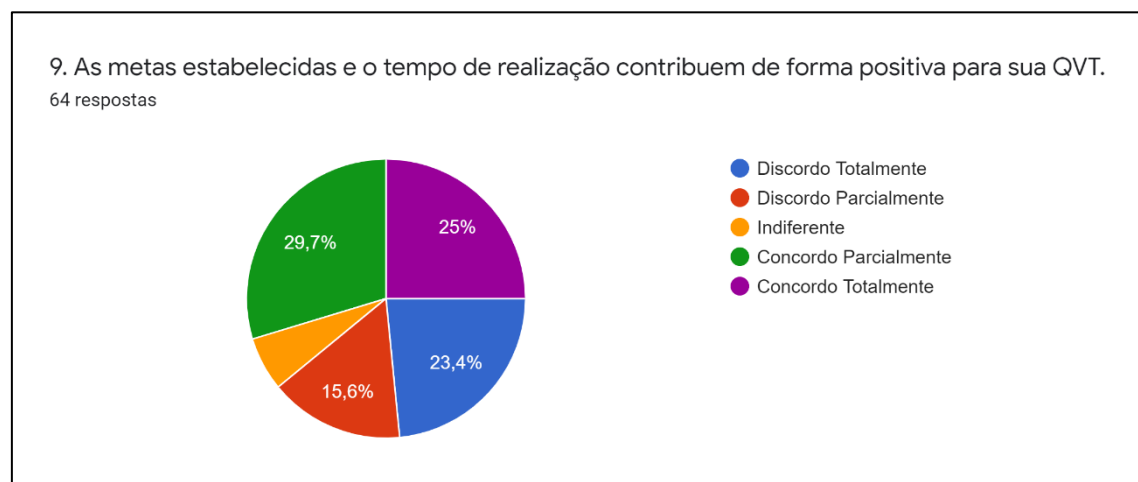


Fonte: Pesquisa de campo, 2021.

4.3 A QVT e as condições de trabalho

Cada equipe de *telemarketing* independente da área trabalha com metas individuais e em grupo, durante a pesquisa de campo foi questionado se as metas estabelecidas pelos gestores e o tempo de realização contribuía de maneira positiva para a QVT, 25% dos respondentes informaram que concordam totalmente, 29,7% concordam parcialmente, 6,3% marcaram indiferente, 15,6% que discordam parcialmente e 23,4% que discordam totalmente.

Gráfico 8 – Metas e tempo de realização

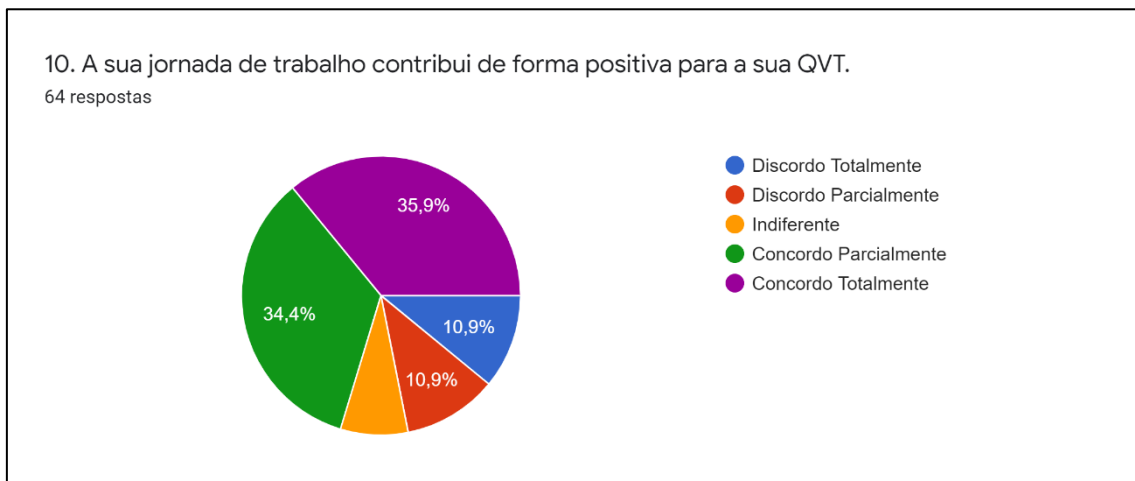


Fonte: Pesquisa de campo, 2021.

Os resultados apontam que 75% dos respondentes não são totalmente a favor das metas e do seu tempo de realização como algo positivo na sua qualidade de vida no ambiente de trabalho.

O sindicato da categoria profissional tem nos acordos coletivos de trabalho, que o horário de trabalho é de 6H diárias, podendo ser até 8H diárias para pagamento de hora ou hora extra, 35,9% dos participantes concordam totalmente que a sua jornada de trabalho contribui de forma positiva para a sua QVT, 34,4% concordam parcialmente, 7,8% acham indiferente, 10,9% discordam parcialmente e 10,9% discordam totalmente.

Gráfico 9 – Jornada de trabalho



Fonte: Pesquisa de campo, 2021.

Indagados se os direitos trabalhistas são respeitados na empresa, registrou-se que apenas 28,1% concordam totalmente que os direitos trabalhistas são respeitados, 31,3% concordam parcialmente, 4,7% consideram indiferente, 23,4% discordam parcialmente e 12,5% discordam totalmente, como pode-se observar no gráfico a seguir:

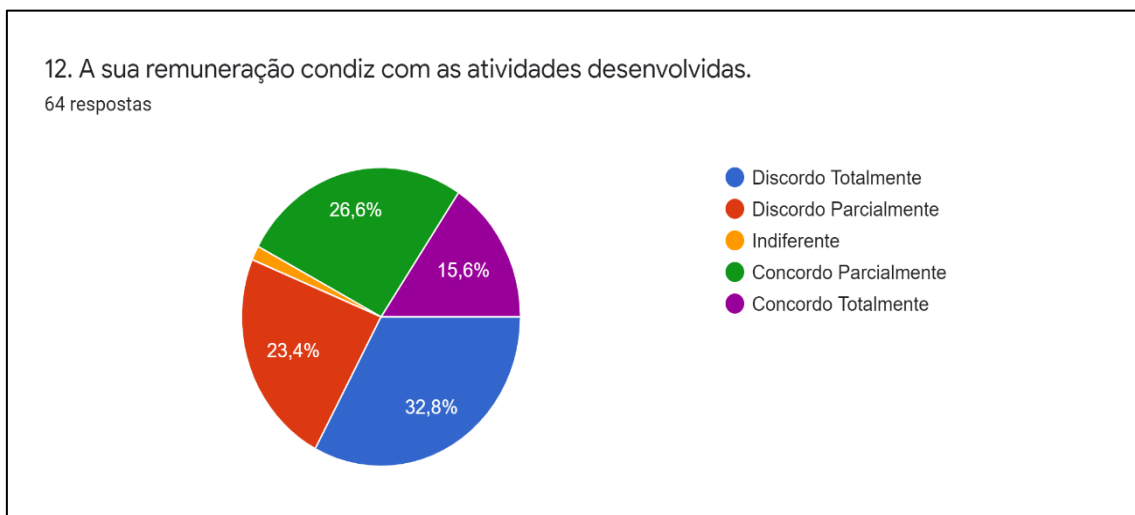
Gráfico 10 – Direitos trabalhistas



Fonte: Pesquisa de campo, 2021.

Abordados sobre a remuneração ser condizente com as atividades desenvolvidas, 15,6% concordam totalmente, 26,6% concordam parcialmente, apenas 1,6% acham indiferente, 23,4% discordam parcialmente e 32,8% discordam totalmente, aspecto que aponta que mais de 70% dos respondentes não estão totalmente satisfeitos com os seus salários.

Gráfico 11 – Remuneração



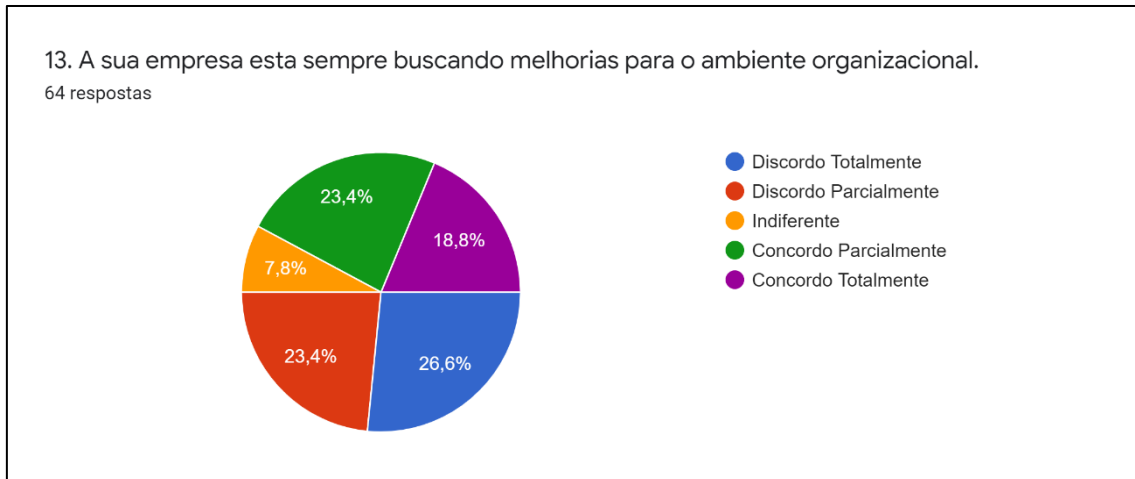
Fonte: Pesquisa de campo, 2021.

4.4 Sugestões de ações para melhoria de QVT

No total de respondentes, 18,8% concordaram totalmente sobre a sua empresa está sempre buscando melhorias para o ambiente organizacional, 23,4% concordaram parcialmente, 7,8% acharam indiferente, 23,4% discordaram parcialmente e 26,6% discordaram totalmente. A última pergunta da pesquisa foi

solicitando sugestões para a melhoria da QVT na empresa estudada e 18,8% não registrou nenhuma sugestão de melhoria.

Gráfico 12 – Melhorias para o ambiente organizacional



Fonte: Pesquisa de campo, 2021.

Do total de 64 respondentes, 35 sugeriram que houvesse uma mudança em relação ao tratamento entre gestores e os operadores, visando uma melhor relação entre eles, um ambiente mais calmo e humanizado, pode-se perceber uma contradição devido a principal atividade desenvolvida pela empresa ser o bom relacionamento entre a gestão e a operação. As principais sugestões dadas foram: a humanização no tratamento ao operador de telemarketing, otimização das atividades desenvolvidas, a frequência da ginastica laboral, informações coerentes entre toda a gestão e a equipe de operadores e a principal de todas foi de ouvir o que os funcionários têm a dizer, por eles estarem em contato direto com o cliente.

Sugeriu-se também a contratação de mais funcionários, para reduzir a sobrecarga de trabalho, utilização de melhores equipamentos, cultura de feedback ativa na empresa, melhores benefícios, remuneração de acordo com todas as atividades realizadas e que a empresa cumpra as leis trabalhistas.

Cerca de 30% dos respondentes sinalizam sugestões direcionadas para a melhor atuação dos gestores e equipes, no sentido de reduzir a pressão, maior controle emocional para evitar posturas inadequadas, como gritos no ambiente de trabalho, ou seja, promover uma capacitação para os gestores, visando melhoria da condução das equipes e conseqüentemente a melhoria da QVT. A empresa tem

como ação de QVT plano de cargos e salários, logo, os atuais gestores já foram operados e utilizam de um tratamento inadequado com os seus subordinados, apesar de saberem como se sentiam em relação a esse tipo de tratamento.

5 CONCLUSÃO

Conforme os dados analisados e apresentados pode-se perceber a importância da qualidade de vida no trabalho, para melhoria do ambiente organizacional e de fatores que contribuem para saúde física e psicológica do operador de telemarketing, dentro de um ambiente de *call center*.

O estudo avaliou o nível de qualidade de vida dos funcionários do setor de *telemarketing*, identificando as ações desenvolvidas pela empresa, de acordo com a percepção dos colaboradores sobre o que é QVT, além de apresentar sugestões de melhoria.

De acordo com a pesquisa de campo foi possível conhecer diversas ações adotadas pela empresa para a melhoria da QVT dos seus colaboradores, porém não são realizadas com frequência e que o relacionamento entre os gestores e equipes não é adequado, impactando de forma negativa. Apesar do relacionamento entre a gestão e a equipe não ser adequado, a boa relação entre gestor e equipe foi a atividade de QVT mais apontada como existente pelos colaboradores. Mais de 50% dos pesquisados, sinalizam que os operadores de telemarketing devem ser melhor tratados pelos gestores, pois segundo eles sofrem muita pressão, falta humanização e empatia por parte dos supervisores e coordenadores.

Conclui-se que a empresa oferece ações voltadas para qualidade de vida no âmbito organizacional, como planos de cargos e salários, assistência médica e odontológica, cultura do feedback, escuta psicológica, entretanto o aspecto relacionado a falta de humanização e empatia por parte dos gestores imediatos vem sobrepondo as demais ações, ou seja, os objetivos específicos foram alcançados, assim como, o objetivo geral.

A partir desses dados identificados na pesquisa, fica como sugestão a necessidade de a empresa investir na formação de suas lideranças em prol da melhoria do relacionamento entre gestores e equipes e que as ações de QVT constitui mais que benefício para o colaborador, é uma vantagem competitiva que

pode aumentar o nível de satisfação desses profissionais, conseqüentemente alavancando os níveis de produtividade.

6 REFERENCIAS

AMORMINO, S. A. Qualidade de Vida no Trabalho dos Operadores de Telemarketing em Call Center: um estudo de caso em um laboratório de análises clínicas. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) – Fundação Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, 2011.

ANTUNES BARROS, Marizeth; **Qualidade de vida no trabalho (QVT): a percepção de docentes de uma instituição de ensino superior privada.** Revista Espaço Acadêmico n 188, 2017.

ARAGÃO, Júlio; **Introdução aos estudos quantitativos utilizados em pesquisas científicas.** Revista Práxis, 2011.

CAMPOS E GUIMARÃES, Jorge e Sebastião; **Em busca da eficácia em treinamento.** T&G Treinamento, 2010.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas o Novo papel dos Recursos Humanos nas organizações.** 3º ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CORDEIRO, B. K.. **O trabalho em Call center: a saúde do trabalhador e sua relação com a atividade.** Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Instituto de Ciências Humanas e Filosofia, Niterói, 2011.

FERREIRA, Maria C. **Saúde e bem-estar no trabalho.** São Paulo: Casapsi Livraria e Editora, 2011.

FRANKENTHAL, Rafaela. **Entenda a escala Likert e como aplicá-la em sua pesquisa.** Mind Miners Blog, 2017. Disponível em: <https://mindminers.com/blog/entenda-o-que-e-escala-likert/>. Acesso em: 28 de maio de 2021.

HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. The job diagnostic survey: an instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects. Department of Administrative Sciences of Yale University, may 1974. Technical report n. 4.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho - esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas

com certificação ISO 9000. 1996. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996. Disponível em:<
<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12132/tde14042009-113324/pt-br.php>>. Acesso em: 12 maio. 2021.

_____. **Saúde com qualidade de vida organizacional e pessoal de onde vem e para onde vai este caminho de sustentabilidade?** In: MARRAS, J. P. (Org.) Gestão estratégica de pessoas: conceitos e tendências. São Paulo: Saraiva, 2010.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MATINS, Gilberto de Andrade; THEOPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da Investigação científica para as ciências sociais aplicadas**. 2ed. São Paulo: Atlas, 2010.

NADLER, David, LAWLER, Edward E., **Dinâmica organizacional: Qualidade de vida no trabalho, perspectiva e direção**. [S.L.]: Winter, 1983.

SANT'ANNA E KILIMNIK, Anderson e Zelia; **Qualidade de Vida no Trabalho Abordagens e Fundamentos**. Elsevier, 2011.

SEVERINO, Antonio Joaquim; **Metodologia do Trabalho Científico**. Cortez Editora, 2014.

VILAS BOAS E MORIN, Ana Alice e Estelle; **Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho para Professores de Instituições Públicas de Ensino Superior: uma comparação entre Brasil e Canadá**. Encontro Nacional da associação nacional de pós-graduação e pesquisa em administração, Rio de Janeiro: EnANPAD, 2013.

WALTON, R.E. **Qualidade de vida no trabalho: O que é isto?** São Paulo: Atlas, 1973.

Caetano e Ferreira, Aletha Silva, Lucilene; A Importância do Pré-teste na Validação Transcultural de Escalas: Pré-testagem das Escalas BSQ, BES e BAS. Dissertação congresso UNICAMP, 2010.

APÊNDICE

Questionário de Pesquisa (*Google Forms*)

Esta pesquisa faz parte de um trabalho de conclusão de curso de Administração de empresas, do Centro Universitário Fametro.

1. Qual o seu gênero?

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não dizer

2. Qual a sua idade?

- Menos de 21 anos
- Entre 21 e 25 anos
- Entre 26 e 35 anos
- Entre 36 e 45 anos
- Acima de 45 anos

3. Atualmente, qual seu estado civil?

- Solteiro(a)
- Casado(a)
- Divorciado(a)
- Viúvo(a)

4. Qual seu nível de escolaridade?

- Ensino Médio Completo
- Ensino Superior incompleto
- Ensino Superior em Andamento
- Ensino Superior Completo
- Pós-Graduação incompleto
- Pós-Graduação em Andamento
- Pós-Graduação Completo

5. Qual seu tempo de empresa?

- Menos de 01 ano
- Entre 01 e 02 anos
- Entre 03 e 04 anos
- Entre 05 e 06 anos
- Mais de 06 anos

6. Para você o que é qualidade de vida no seu ambiente de trabalho?

Resposta em paragrafo longo

7. Quais atividades desenvolvidas pela empresa para a melhor qualidade de vida no trabalho? (marcar 4 opções no máximo).

- Plano de cargos e salários
- Desconto em empresas parceiras (faculdades, cursos extras)
- Planos de assistência médica e odontológica
- Incentivo a atividade física
- Ginástica Laboral
- Cursos de capacitação
- Aniversariantes do mês, eventos comemorativos
- Gestão do Clima Organizacional
- Bom relacionamento entre gestor e equipe
- Cultura do Feedback
- Atividades de lazer
- Escuta psicológica
- Outros: _____

8. Para você o relacionamento com o seu ou sua supervisor (a) e o seu ou sua coordenador (a) contribui de forma positiva para sua QVT.

- Discordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Indiferente
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

9. As metas estabelecidas e o tempo de realização contribuem de forma positiva para sua QVT.

- Discordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Indiferente
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

10. A sua jornada de trabalho contribui de forma positiva para a sua QVT.

- Discordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Indiferente
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

11. Os benefícios e direitos trabalhistas são respeitados pela sua empresa.

- Discordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Indiferente
- Concordo Parcialmente

Concordo Totalmente

12. A sua remuneração condiz com as atividades desenvolvidas.

- Discordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Indiferente
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

13. A sua empresa esta sempre buscando melhorias para o ambiente organizacioanal.

- Discordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Indiferente
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

14. Qual a sua sugestão para melhoria da qualidade de vida no trabalho para a sua empresa?

Resposta em paragrafo longo.