Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

A QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO DOS TELEOPERADORES

ADRIANA DE OLIVEIRA FRANCO[1]
THAIS DA SILVA CRATIÚ[2]
CLÁUDIA DE MOURA VASSÃO[3]
EDSON OLIVEIRA VIEIRA[4]
DENILSONLUIZ CARVALHO[5]
OLAIR RODRIGUES GARCIA JÚNIOR[6]

Resumo: O tema Qualidade de Vida no Trabalho é um assunto que ganhou destaque dentro das organizações ao fim do século XX. Tendo em vista que a globalização e o avanço tecnológico provocaram maior competitividade entre as empresas, foi necessário valorizar o capital humano como forma de manter os níveis de produtividade e metas estabelecidas, promovendo um ambiente e condições de trabalho que favoreçam e considerem o bem estar do trabalhador e, por consequencia, manter uma equipe contando com os melhores profissionais disponíveis no mercado (LIMONGI-FRANÇA, 2004). Dessa maneira, este trabalho se justifica, pois a gestão da Qualidade de Vida no Trabalho é uma ferramenta estratégica utilizada frente às demais organizações a fim de elevar o nível de competitividade das instituições. Também será observado o objetivo principal desta pesquisa que se propõe a analisar os efeitos do ambiente de trabalho no desempenho das funções exercidas pelo teleoperador, bem como os reflexos desse ambiente na produtividade desses profissionais. Assim, foram realizadas pesquisas bibliográficasrelatandoavisãodoscientistasacercadoassuntotratado,alémda parte quantitativa, para expor as metas alcançadas e análises qualitativas para pontuar ações relativas ao tema. Ficou evidenciado que o estresse diminui a capacidade laboral do colaborador e quando motivados, seu

[1] Aluna da Faculdade de Educação, Ciências e Letras Don Domênico.
[2] Aluna da Faculdade de Educação, Ciências e Letras Don Domênico.
[3]Professora da Faculdade de Educação, Ciências e Letras Don Domênico. Especialista em Gestão e Finanças Corporativas, Controladoria e Bacharel em Ciências Contábeis.
[4]Professor da Faculdade de Educação, Ciências e Letras Don Domênico.
[5] Mestre em Gestão e Tecnologia em Sistemas Produtivos – Professor FECLE Don Domênico
[6] Mestre em ecologia – Professor FECLE Don Domênico

Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

rendimento impacta positivamente, aumentando os índices de produtividade da organização.

Palavras-chaves: Qualidade de Vida no Trabalho, estresse no trabalho, motivação.

Abstract: The theme of Quality of Life at Work is an issue that has gained prominence within the organizations at the end of the twentieth century. Given that globalization and technological advances caused increased competition between companies, it was necessary to enhance the human capital in order to maintain productivity levels and set targets, promoting an environment and working conditions, keeping a team counting on the professionals available in the market (LIMONGI-FRANÇA, 2004). Thus, this work is justified because the management of the Quality of Life at Work is a strategic tool used against other organizations in order to raise the level of competitiveness of institutions. It will also be observed the main objective of this research that is to analyze the effects of the working environment in the performance of duties performed by the telemarketing worker and the consequences of this environment on productivity of these professionals. Thus, there were bibliographic research reporting the point of view of scientists about the subject matter, in addition to the quantitative part to expose the goals achieved and qualitative analysis to punctuate actions related to the theme. This study revealed that stress reduces the work capacity of the employee and when motivated, their income has a positive impact, increasing the organizationsproductivity.

Keywords: Quality of Life at Work, work stress, motivation.

INTRODUÇÃO

Esta pesquisa busca analisar a relação entre a qualidade de vida no ambiente de trabalho e a produtividade dos profissionais da área de telemarketing, bem como os reflexos resultados da gestão do trabalho para a organização. A rotina laboral de um teleoperador tende a ser causadora de estresse pela alta exigência física e mental inerente da profissão, portanto, este artigo analisará de que maneira os fatores causadores de estresse prejudicam a

Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

produtividade do colaborador para, enfim, sugerir propostas que sejam capazes de promover a saúde e evitar as doenças ocupacionais decorrentes dessa atividade.

1. A Qualidade de Vida no Ambiente deTrabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma ideia proveniente da necessidade de substituir a mecanização do trabalho, conforme os conceitos preconizados no taylorismo que visava a divisão do trabalho, separação entre planejamento e execução e controle do tempo, por um modelo laboral que minimizasse os impactos negativos de natureza física, psíquica e social causado pelo então molde empregado de rotinização e fragmentação do trabalho (Chamon, 2011).

Os estudos acerca de QVT derivam da Escola das Relações Humanas, criada a partir de trabalhos de pesquisa realizados pelo cientista comportamental Elton Mayo, em 1920. Outros pesquisadores também contribuíram para o desenvolvimento e estruturação do conceito de QVT, tais como: Abraham Maslow (mentor da hierarquia das necessidades), Douglas McGregor (através das Teorias X e Y) e Frederick Hezberg (Teoria dos Dois Fatores). Essencialmente, os trabalhos desenvolvidos por esses estudiosos buscavam jogar luz à necessidade humana na realização do trabalho dentro das organizações, tendo em vista a valorização do trabalhador e, por consequência, a melhoria no desempenho de suas funções, gerando, dessa maneira, mais produtividade (Chamon,2011).

O termo "Qualidade de Vida no Trabalho" é creditado ao professor Louis Davis da Universidade da Califórnia, em Los Angeles (UCLA) por ter introduzido as discussões sobre o assunto em 1970, objetivando elaborar uma definição e construir um conceito, a partir das teorias já estudadas pelos pesquisadores (Guimarães, 1995).

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho ganhou projeção e muita popularidade entre as empresas a partir de década de 1960 devido ao intenso movimento dos pesquisadores

Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

desse tema que insistiam na questão a ser observada pelas organizações acerca dos direitos civis e responsabilidade social para com seus funcionários, acarretando na divulgação desse ideal entre a classe trabalharadora, que, por sua vez, passaram a entender a necessidade de um novo modelo organizacional e de gerenciamento que beneficiasse e valorizasse não somente as condições de trabalho, como também o bem estar pessoal do trabalhador.

Segundo Walton (1973) a Qualidade de Vida no Trabalho está associada a valores ambientais e humanos, que foram desconsiderados pelas organizações em decorrência do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico, sendo necessário, dessa forma, avaliar os niveis de satisfação e bem estar do trabalhador no exercício de suas atividades a fim de resgatar os princípios observados no conceito de QVT.

De acordo com Huse&Cummings (1985) o nível de satisfação do trabalhador e sua atuação organizacional, tanto no desenvolvimento da função que lhe é competida como na participação na resolução de situações de problema, são aspectos distintos que influenciam na Qualidade de Vida noTrabalho.

Conforme os relatos dos pesquisadores Sant'Anna, Kilimnik e Moraes (2011, p.8) e Nadler e Lawler (1983) ao estudarem o desenvolvimento do conceito de QVT, concordaram que este passou de "uma reação individual do trabalho" para "um elo de projetos corporativos", e depois a ser entendido como uma maneira de melhorar tanto o ambiente como a ambiência onde o trabalho é realizado, tendo como consequência dessa mudança de atitude por parte das organizações, aumento da produtividade e bem estar derivados da implantação de novos modelos organizacionais que incluiam o colaborador no gerenciamento do trabalho (MORAES; KILIMNIK,1990).

Diante dos diversos estudos publicados enfatizando as questões concernentes ao modelo de gestão de pessoas que desvaloriza as necessidades individuais do trabalhador no exercício de sua função e sugerindo uma mudança de atitude organizacional considerando um paradigma que ofereça benefícios para as empresas e seus colaboradores, sugiram diversas propostas de mensuração da QVT, dentre os quais, o WHOQOL *(World Healthy Organization*

Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

Quality Of Life).

O WHOQOL consiste em Instrumento de Avaliação da Qualidade de Vida da Organização Mundial da Saude, baseado em um questionário em 100 perguntas para avaliar a intensidade, capacidade e frequência de seis domínios: físico, psicológico, nível de independência, relações sociais, ambiente físico e aspectos espirituais, de religião e de crenças pessoais. O WHOQOL é um recurso para medir a qualidade de vida no ambiente onde se está inserido e, através do resultado do questionário, realizar um cálculo para medir a qualidade global desse ambiente e concluir o tipo de intervenção necessária para atuação dos profissionais da área de recursoshumanos.

Tendo em vista o foco desta pesquisa que visa discorrer sobre a questão da qualidade de vida no trabalho do teoperador, faz-se necessário definir a atividade do telemarketing, que segundo a Associação Brasileira de Telemarketing (2007) entende-se como "toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas da telemática e múltiplas mídias, a fim de executar ações planejadas e contínuas de marketing".

O telemarketing é uma ferramenta estratégica da área de marketing para a promoção dos produtos/serviços oferecidos pelas empresas, utilizando recursos como banco de dados ou *softwares* específicos, além de contar com avaliações sistemáticas de desempenho como um meio de obter respostas do cliente quanto ao objetivo final dessa estratégia.

Lima (2004) diz que a atividade de *call center* se refere a um trabalho beneficiado pela tecnologia, entretanto, limita o trabalhador numa tarefa robotizada, devido à sua característica de repetitividade, exigindo rapidez na realização da tarefa sem considerar o tempo que colaborador precisa para finalizar taltarefa.

Mancini (2006) acredita que a atividade do teleoperador foi acrescida com novas funções por conta da maior variedade de ferramentas disponíveis para melhorar os resultados do serviço, principalmente os recursos provenientes da rede mundial de computadores, como por exemplo, correspondência eletrônica, mídias sociais, canais de relacionamento, etc,

Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

ampliando, por sua vez, o repertório de

Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

recursos que anteriormente se restringia ao uso do telefone. O avanço na área de teleatendimento não se deu apenas no sentido tecnológico, mas também na consciência das organizações sobre a necessidade de investir na humanização dos serviços dentro de seus sistemas organizacionais.

Dejours, Abdourchelli e Jayet (1994) atentam aos prejuízos à saude do trabalhador provocados quando a necessidade humana no desenvolvimento de sua função é negligenciada pela empresa de telemarketing, como problemas ocasionados por estafamento fisico e mental.

A comunicação entre a empresa e o cliente na área de telemarketing é direta, funciona como um veículo para vender produtos/serviços, prestar atendimento ao consumidor, seja através de críticas ou sugestões. O modelo de gestão empregado na empresa influencia na qualidade de vida do trabalho, bem como a utilização da tecnologia. A função de operador de telemarketing tende a ser uma atividade padronizada e de rigidez, havendo muita cobrança por resultados e pouca autonomia no exercício das tarefas por parte dos empregadores e que são considerados fatores prejudiciais ao ambiente laboral doteleoperador.

A área de telemarketing, portanto, é um setor que demanda cuidados especiais sobre a saude do trabalhador que se torna vulnerável não apenas fisicamente, por conta da repetividade implicada na prática dessa atividade, como também psicologicamente, pelo estresse em redor da resolução das situações/ problemas em relação ao cliente, ou pelo cumprimento das metas estabelecidas pelaempresa.

Considerando tais fatores existe, atualmente, uma legislação visando amparar os profissionais de telemarketing no sentido de evitar doenças ocupacionais, como por exemplo, o decreto-lei nº 6.523, que institui o Código de defesa ao Consumidor como uma alternativa ao Serviço de Atendimento ao Consumidor realizado por telefone; e a Norma Regulamentadora 17 (NR-17), que dá especificações para que o trabalho se adapte ao colaborador e não ao contrário, em relação à disposição de mobiliários, aspectos ambientais, arquitetônicos, etc.

Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

2. O Impacto Negativo do Ambiente de Trabalho na Saude doTeleoperador

O objetivo desta etapa da pesquisa é verificar a relação entre o problema da falta de qualidade no ambiente de trabalho do teleoperador e sua consequência refletida na queda da produtvidade dos trabalhadores.

A atividade de telemarketing ou teleatendimento é definida no anexo II, item 1.1.2 da Norma Regulamentadora número 17, do Ministério de Trabalho e Emprego (MTE), como *aquela cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada a distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados*. Ou seja, caracteriza-se por uma função onde o trabalhador utiliza um telefone para realizar e atender chamadas e um computador que armazena os dados obtidos no desenvolvimento da tarefa oupré-estabelecidos.

A configuração do trabalho do teleoperador expõe o funcionário a um alto risco de desenvolver doenças ocupacionais, de natureza tanto física como também psicossocial, seja pelas condições ambientais onde a atividade é realizada ou pelo estresse inerente àprofissão.

Silva (2004) conceitua a prática do setor do telemarketing baseado na qualidade do serviço e o tempo do atendimento. Assim, a avaliação do desempenho do funcionário acontece considerando o cumprimento do roteiro preestabelecido (utilizado para diminuir o tempo médio de atendimento), capacidade de análise do problema, assiduidade, sensibilidade interpessoal, capacidade argumentativa, equilíbrio emocional, cordialidade, etc. O supervisor é responsável por acompanhar a ligação para se certificar e garantir o cumprimento dessasexigências.

O profissional do telemarkentig deve atender às expectativas da função, supracitadas, apesar da notada falta de reciprocidade por parte dos empregadores que ignoram o fato do trabalho ser realizado por pessoas ao invés de máquinas. Coutinho e Santos (2010) apontam as principais reclamações dos teleoperados nesse sentido são:

- Uso de roteiro ou*scripts*;

Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

- Alta exigência no cumprimento do tempo deatendimento;
- Estresse físico emental;
- Tarefas fragmentadas, repetitivas emonótonas;
- Falta de autonomia na resolução dassituações/problemas;
- Supervisão;
- Condições detrabalho;
- Altarotatividade;
- Isolamento ou falta de contato com demais os colegas detrabalho;

Villalobos (2004 apud REIS, FERNANDES e GOMES) afirma que as queixas apontadas essencialmente se referem à caracteristicas opressora do modelo organizacional adotado no setor de telemarkentig, ou seja, da maneira como o trabalho deve ser realizado, não permitindo ao trabalhador independência para contornar os problemas apresentados a despeito da padronização predeterminado.

Segundo Santos, Santos e Másculos (2005), tais fatores de risco podem influenciar num processo com potencial de culminar no adoecimento do funcionário, ao submeter o sujeito à uma situação de estresse tamanha podendo provocar males emocionais (irritabilidade, angústia, irritação no trabalho), fisiológicos (hipertensão arterial, arritmia cardíaca, problemas respiratórios e musculares), comportamentais (absenteísmo, compulsão por drogas, bebidas alcólicas, mal uso da força).

Veras e Ferreira (2006) indicam que a baixa qualidade na ambiência do posto de trabalho do teleoperador é uma consequência refletida pelo prejuízo percebido nas reclamações sobre o tempo de espera por parte dos usuários e avaliação negativa do atendimento. Dessa forma, levando em consideração que as empresas de telemarketing negligenciam as necessidades socioprofissionais do trabalhador ao exigirem tão somente o êxito nas metas da organização, precisam encarar a repercução dessa atitude que acarreta na queda da qualidade do trabalho e da produtividade do teleoperador.

Conforme Lipi (2001), os problemas mais recorrentes relacionados à função do teleoperador estão os prejuízos à saude ocasionadospor:

Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

- Lesões por esforços Repetitivos(LER);
- Fadiga visual e muscular;
- Úlcera;
- Transtornos mentais eemocionais;
- Perdas auditivas provocadas peloruído;
- Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT), que se desenvolvem a partir da maneira como o trabalho é realizado, como por exemplo, postura corporal inadequada, movimentos repetitivos, etc.

Tais comprometimentos resultam no afastamento do funcionário, impedindo-o de realizar sua função e prejudicando sua capacidade lobaral devido ao desgaste fisico e mental do profissional, impactando diretamente em sua produtividade pronto ou em longo prazo.

A fonoaudióloga Fabíola Lima da Dominiu Assessoria Empresarial realizou uma pesquisa com profissionais do setor de telemarking a fim de determinar os fatores de riscos envolvidos no exercício da função do teleoperador para atuar na diminuição ou extinção do problema, visando melhorar a qualidade de vida no trabalho e aumentar a produtividade dos funcionários. Assim, verificou-se que 59% dos entrevistados sofriam de algum problema de saude. Desse universo, 87% reclararam de dores e tensões corporais; 35% apontaram a região do tronco como a mais afetada (dores nas costas e na coluna). A respeito do ambiente de trabalho, 72% do total demosntraram sentir algum tipo de insatistação, sendo aspectos relacionados à climatização do ambiente como o fator que representava o maior problema, compondo 21, 31% dos pesquisados. 42,62% das pessoas apresentaram problemas vocais e 35% problemas alérgicos ou respiratórios.

Na pesquisa citada acima foi constatado que medidas de prevenção aos riscos à saude do trabalhador garantem a melhoria da ambiência do trabalho, culminando no desempenho mais satisfatório e aumento da produtividade dos teleoperadores. Para tanto é necessario investir nos aspectos estrututais do local de trabalho com relação ao conforto e higiene, atividades que contribuam para o bem estar físico e mental, além da realização de palestras de orientação sobre postura e eliminação de maus hábitos que prejudicam a saude dotrabalhador.

Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

França e Rodrigues (2005 apud ARAÚJO, 2011) definem o *bournout* emocional como um mal provocado pela exaustão ocupacional, desencadeada por fatores de estresse no ambiente de trabalho. São desenvolvidos sintomas como cansaço, irritabilidade, desatenção, sinais de depressão, ansiedade, abusos de substâncias tóxicas e aparecimento de doenças psicossomáticas, havendo também a abstenção entre o individuo e o meio ambiente de trabalho em que está inserido (despersonalização) onde o profissional se desprende de empatia e passa a ter uma atitude hostil e indiferente em relação aos colegas de trabalho, tratando-os como objeto.

Quanto aos riscos físicos provocados pela ação constante de digitação e mobiliário inadequado, conforme dados do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing, as consequências salientam-se principalmente no aparecimento de sintomas como dores nos dedos, ombros e costas, formigamento, perda de força motora, redução dos movimentos e inchaços. Além de riscos de acúmulo de gordura abdominal pela postura incorreta e logos períodos de sedentarismo.

Os riscos emocionais se referem ao modelo organizacional e psicossocial adotado pela empresa, com a alta exigência por resultados, causando a estafa física e emocional do funcionário e ainda problemas de ansiedade e insegurança, estresse, síndrome do pânico e depressão.

Dessa maneira, tais fatores contribuem para o prejuízo da empresa, uma vez que o alto número de afastamento ou mesmo a rotatividade dos funcionários geram custos trabalhistas e previdenciários aos empregadores. Também a falta de assistência e preocupação com as necessidades do trabalhador provoca seu desgaste e, por consequência, queda da produtividade.

3. A Importância da Motivação e Observação da Qualidade de Vida no Trabalho dos Teleoperadores

Até a presente etapa deste trabalho foi verificado a relação entre a qualidade de vida no ambiente de trabalho e seu efeito no rendimento/produtividade do teleoperador. Dessa forma, foi possível compreender a repercussão nociva do modelo organizacional adotado no

Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

setor de telemarketing à saúde do colaborador.

Atento às características da atividade de telemarketing empregadas nas organizações o MTE criou um conjunto de normas e diretrizes buscando contribuir para diminuir os reflexos danosos dessa função aos trabalhadores. Assim, a Norma Regulamentadora (NR) 17, através da portaria nº 9, de 30 de março de 2007, dispõe sobre parâmetros para a realização do trabalho no setor de telemarketing/teleatendimento, a fim de garantir conforto, segurança, saude e desempenho eficiente ao teleoperador.

A NR 17 basicamente aponta regulamentações ergonômicas, considerando a relação bem estar e produtividade sobre: mobiliário e equipamentos do posto de trabalho, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação dos colaboradores, condições sanitárias de conforto, programas de saúde ocupacional e de prevenção de riscos ambientais, e ainda discorre acerca das adequações a serem feitas quanto à necessidade especial do trabalhador com algum tipo de deficiência.

O trabalho de prevenção observando a adequação do ambiente de modo a

oferecer conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente compreendem a adoção de medidas de reformulação ergonômicas no local de trabalho, dentre as principais descritas na Norma Reguladora 17:

- Aquisição de equipamentos ergonômicos ajustáveis: cadeiras, suportes para punhos, braços e antebraços, descanso parapés;
- Ajuste na iluminação de modo que a luz não reflita nas telas ou demais equipamentos;
- Regular a temperatura do ambiente;
- Adquirir monitores e teclados ajustáveis para regular aaltura;
- As estações de trabalho devem ser ajustáveis ao peso e altura do trabalhador;
- Observar para que o som seja absorvido;
- O microfone e fone de ouvido devem permitir a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho;
- Intervalos de 20 minutos para descanso e lanche, para uma jornada de 6horas;

Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

- Autonomia para deixar o local de trabalho em detrimento de satisfazer as necessidades fisiológicas;

Atendendo as especificações legais acerca das adequações ambientais que devem ser realizadas no local de trabalho, as empresas precisam implantar programas que visem o bem estar e considerem as necessidades individuais de seus colaboradores, como por exemplo, a adesão da ginástica laboral, orientado por um profissional de fisioterapia, com o objetivo de aliviar as tensões físicas inerentes à função do teleoperador, exercícios físicos e parâmetros ergonômicos. Tais medidas contribuirão para a melhoria do local de trabalho, aumentando sua produtividade e diposição, tolerância ao estresse, motivação, etc. (Alves,2011).

A saude mental deve ser igualmente observada, para tanto, é necessário também incorporar medidas que aliviem o estresse ao qual o funcionário é submetido, como o uso das pausas, aquisição de salas de descanso, palestras motivacionais, conforme indica Walton (apud RECHZIGEL e VANALLE [s.d]):

> "gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia em nível de cargo, recebimento de recursos e *feedback* sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo". (WALTON, 1973 apud RECHZIGEL e VANALLE [s.d]).

Assim, demonstra-se a importância do profissional ser respeitado em suas necessidades enquanto indivíduos e não apenas como uma parte funcional da estrutura operacional que dá andamento no processo produtivo da empresa.

De acordo com a pesquisa realizada pela Dominiu Assessoria Empresarial a prevenção das doenças ocupacionais através de programas de promoção da qualidade de vida no ambiente de trabalho é uma ferramenta importante para aumentar a produtividade, e por consequência, os lucros da organização.

Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

Implantar um programa de promoção da qualidade de vida no ambiente de trabalho envolve adotar um plano com medidas de cunho motivacionais e incentivo à melhoria da saúde e valorização dos recursos humanos.

De acordo com DuBrin (2003), a motivação parte do interesse individual de alcançar uma meta, portanto, a vontade de conquistar o objetivo final deve ser o fator estimulante para tal realização. Assim, a motivação no local de trabalho se faz importante, uma vez que os colaboradores participarão com maior afinco das atividades que levarão ao êxito nas metas organizacionais.

O autor supracitado aponta que o atual contexto do mercado entende os recursos humanos como um capital intelectual dentro da empresa, sendo interessante, portanto, fidelizar seu colaborador, através de estratégias de motivação, com o intuito de extrair ao máximo da capacidade desse trabalhador em favor daempresa.

Segundo a teoria motivacional de Frederick Herzberg exitem dois fatores distintos que influenciam na execução do trabalho: os motivadores ou satisfatores, ou seja, aqueles que tendem a motivar ou satisfazer o colaborador; e os fatores de higiene ou dissatisfatores, que atuam para prevenir a insatisfação, conforme ilustrado no quadro aseguir:

Fatores de Motivação (fontes de satisfação na atividade e motivação)	**Fatores de Higiene** (Fontes de insatisfação na atividade, Indiferentes para motivação)
Desafio no trabalho em si Responsabilidade Reconhecimento Realização Progresso no cargo e crescimento profissional	Condições físicas de trabalho Políticas da empresa Qualidade da supervisão Relacionamento interpessoal no trabalho Salário *Status* Segurança no emprego

Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

Quadro 1: Conjuntos não relacionados de fatores no

trabalho Fonte: DuBrin (2003, p. 115).

Conforme os autores estudados até presente etapa desta pesquisa, a motivação parte de interesses individuais, portanto, seus fatores variam entre as pessoas, entretanto, existem aspectos comuns que precisam ser levados em conta a fim de colaborar para que o ambiente de trabalho seja estimulante, por exemplo, valorização dos funcionários, reconhecimento dos progressos, encorajamento do comportamento proativo, oferecimento de incentivos, enriquecimento da função, delegação de autoridade, promoção de mudanças (Gil, 2001).

Existem diversas teorias sobre motivação (Hierarquia das necessidades, Teoria dos Fatores Higiênicos e Motivacionais, Teoria X e Y, Teoria ERG, etc) todas concordam quando entendem que as características ambientais físicas e psicossociais devem estar associadas aos interesses pessoais e profissionais do indivíduo para que haja melhor desempenho, uma vez que o trabalhador se encontra motivado. Entretanto, quando tais condições não são consideradas pela organização, a QVT tende a ser prejudicada, refletindo negativamente nos fatores de produtividade, rotatividade e absenteísmo. Ou seja, a motivação é um fator que está diretamente relacionado ao resultado apresentado pelo colaborador no desenvolvimento de sua função, dessa maneira, as empresas devem estar atentas nesse sentido e criar um ambiente laboral favorável qualidade de vida de seus recursos humanos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como foco analisar a qualidade de vida no ambiente de trabalho dos teleoperadores. Para tanto, foi realizada pesquisa bibliográfica acerca dos assuntos: Qualidade de Vida no Trabalho; fatores negativamente influenciadores na saúde do teleoperador e, finalmente, sugeriu-se adaptações organizacionais para melhorar tanto o ambiente como a ambiência do local de trabalho dos profissionais de telemarketing.

No decorrer deste trabalho buscou-se responder aos objetivos da pesquisa. Assim, quanto ao objetivo geral foi observado que as características da profissão expõem o trabalhador a uma situação de vulnerabilidade quanto ao desenvolvimento de doenças

Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

ocupacionais de natureza física ou psicossocial, devido a intensa demanda das habilidades do colaborador no exercício de sua tarefa e as condições hostis onde o trabalho é realizado, tendendo a refletir negativamente em sua produtividade e causar prejuízos financeiros à empresa por conta do absenteísmo e alta rotatividade, por exemplo, que geram custos trabalhista e previdenciários aos empregadores.

Quanto ao primeiro objetivo específico verificou-se que A Qualidade de Vida no Trabalho é um conceito que surgiu no início século XX com o objetivo de salientar a importância do respeito às necessidades individuais do trabalhador no exercício de sua função, mostrando que o ambiente, as condições de trabalho e o bem estar refletem no desempenho do trabalhador, impactando, por consequência, em sua produtividade. Dessa maneira, advertindo quanto a urgência da substituição do modelo organizacional que mecaniza o trabalho por um que atente aos valores ambientais e humanos.

O segundo objetivo específico abordou a maneira como os fatores ambientais influenciam na qualidade de vida no trabalho dos teleoperadores, dessa forma, foram identificados os principais agentes causadores de estresse. Foram identificados os riscos físicos causados por problemas estruturais, relacionados à ergonomia e condições de higiene e saúde que provocam o adoecimento físico do funcionário, bem como os riscos emocionais que desencadeiam a estafa mental e emocional pela exaustão ocupacional provenientes de estresse no local de trabalho.

Em relação ao último objetivo específico foi levantada a fundamentação teórica e respeito de motivação visando estimular o colaborador a se empenhar no desenvolvimento de sua função e oferecer à empresa ao máximo de suas habilidades, além de promover o modelo organizacional que considera a qualidade de vida no ambiente de trabalho como uma maneira de aumentar a produtividade dos colaboradores.

A partir do êxito obtido através do alcance dos objetivos conclui-se a análise ergonômica no ambiente de trabalho aliada ao desenvolvimento de programas voltados à humanização do serviço, atentando à qualidade de vida no trabalho se mostram ferramentas importantes na prevenção das doenças ocupacionais e melhora do nível de satisfação do teleoperador, refletindo no aumento de sua produtividade e, por consequência, melhores resultados para as organizações.

Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

REFERÊNCIAS

Agencia FIOCRUZ de Saude. Operadores de Telemarketing são vítimas de estrese físico e emocional. Publicação Eletrônica. Publicado em 29 ago. 2015. Disponivel em:https://agencia.fiocruz.br/operadores-de-telemarketing-s%C3%A3o-v%C3%ADtimas-de-estresse-f%C3%ADsico-e-emocional. Acesso em 19 jul. 2016.

ALMEIDA, V.H. **Salas de Descanso em Empresas de Telemarketing e Qualidade de Vida**. Faculdade de Filosofia Ciências e Letras da USP. Ribeirão Preto, São Paulo, 2008. Disponível em: www.teses.usp.br/teses/disponiveis/.../DissertacaoMestrado_VictorHugoAlmeida.pdf. Acesso em: 02 jul. 2016.

AMORIM, J.C. **MOTIVAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Um estudo no setor de saneamento ambiental em uma empresa do segmento de call center em Brasília**. Centro Universitário de Brasília. Brasília, 2013. Disponível em: http://repositorio.uniceub.br/bitstream/235/4986/1/21001229.pdf. Acesso em: 10 mar. 2016.

AMORMINO, A. SALVADOR. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS OPERADORES DE TELEMARKETING EM CALL CENTER: um estudo de caso em um laboratório de análise clínicas**. Mestrado apresentado à Faculdades Pedro Leopoldo. Pedro Leopoldo, 2011. Disponível em: www.fpl.edu.br/2013/media/.../dissertacao_salvador_alberto_amormino_2011.pdf. Acesso em: 15 jun.2016.

ARAÚJO, T.; LEITE, T.; NAGAMINE, V.; SANTOS, R.; SOARES, J.; SOUZA, D. **O ESTRESSE E A QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO EM ORGANIZAÇÕES DO SEGMENTO DE CALL CENTER**. Artigo publicado na revista eletrônica "Psicologia.PT". O Portal dos Psicólogos. Publicado em 19 abr. 2015. Disponível em: www.psicologia.pt/artigos/textos/A0865.pdf. Acesso em: 12 fev. 2016.

CHAMON, A.M.Q. Qualidade de Vida no Trabalho. Rio de Janeiro : Brasport, 2011.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 3. ed. – Rio de Janeiro : Elsevier, 2010. 6ª Reimpressão.

COSTA, I.G. **TRABALHADORES DE TELEMARKETING: um estudo de caso sobre a qualidade de vida.** Centro Federal de Educação Tecnológica da Bahia. Salvador, 2007. Disponível em: http://www.ifba.edu.br/ensino/superior/downloads/2007/Monografia%20INGRID.pdf. Acesso em: 10 jul. 2106.

Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica dotrabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo, Atlas,1994.

DUBRIN, Andrew J. **Fundamentos do comportamento organizacional.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning Ltda., 2003.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GUIMARÃES, V.N. **Novas tecnologias de produção de base microeletrônica e democracia industrial**: estudo comparativo de casos na indústria mecânica de Santa Catarina. (Tese de Doutorado). Florianopólis: UFSC, 1995.
GRUBE & ASSOCIADOS. Brasil Artigos. A Busca da Melhoria Qualitativa nos Call Centers. Publicação Eletrônica.
HUSE, E.F.; CUMMINGS, T. G. **Quality-of-work-life**: organization developmentand chance. 3 ed. St. Paul: West Publishing Co., 1985, p. 79.

LIMA, F. A Busca da Melhoria Qualitativa nos Call Centers. Grupo Dominou Assessoria Empresarial. Publicação Eletrônica. disponível em: http://www.callcenter.inf.br/artigos/21914/a-busca-da-melhoria-qualitativa-nos-call-centers/imprimir.aspx. Acesso em: 19 jul.2016.

LIMA. F.B. Stress, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de call center. 2004. 114.f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Centro de Ciências da Vida, Pontifícia Universidade Católica, Campinas, 2004.
LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Qualidade de vida no trabalho**: QVT - conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas,2004.

LIPP, M. O estresse está dentro de você. 4ª ed. São Paulo : Contexto, 2001.
MANCINI, L. **Call Center**: estratégia para vencer. São Paulo: Sumus, 2006.
MARQUES, C. A Proteção ao Trabalho Penoso. São Paulo : LTr, 2007.
MAXIMILIANO, A.C.A. Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital. 6. ed. – 7. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2010.
MORAES, L.F.R.; KILIMNIK, Z.M. **Comprometimento organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho**: uma abordagem de diagnóstico comparativo. Belo Horizonte: CEFEAD/FACE/UFMG, 1994 (Relatório de Pesquisa).

NADLER, D.A.; LAWLER, E.E. Quality of work life: perspectives and directions. Winter, **Organization Dynamics**, 1983.
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**. Faculdade Luciano Feijão. Ceará, 2012. Disponível em: http://www.faculdade.flucianofeijao.com.br/site_novo/anais/servico/pdfs/Artigos_completos/A

Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico 10ª Edição – Setembro de 2017 - ISSN 2177-4641

dm/Qualidade.pdf. Acesso em: 15 jun. 2016.

TEIXEIRA, M. MEIRELE. **QVT: Um Estudo Feito em uma Empresa de Telemarketing**. Centro Universitário de Brasília (UniCEUB). Brasília, 2003. Disponivel em: http://repositorio.uniceub.br/bitstream/123456789/2819/2/9813496.pdf. Acesso em: 14 jun. 2016.

SANT´ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z.M.; MORAES, L.F. Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da qualidade de vida no trabalho. Cap. 1. *In*:SANT´ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z.M.; MORAES, L.F. **Qualidade de vida no trabalho**: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte/MG: Fundação Dom Cabral, 2011.

SANTOS; SANTOS; MASCULOS. Avaliação da condições de trabalho de operadores de uma central telefônica como fontes desencadeadores do estresse de trabalho: um estudo de caso em João Pessoa – PB.2005.

Sindicato dos Trabalhadores de Telemarketing. A Saúde do Operador de Telemarketing. Publicação Eletrônica. disponível em: http://www.sintratel.org.br/site/index.php/saude/661-a-saude-do-operador-de-telemarketing. Acesso em 19 jul.2016.

SILVA. A. M. A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios. 2004. 129. f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.

VERAS. Sales Vanessa, FERREIRA. César Mario. **Lidar com gente é muito complicado: relações socioprofissionais de trabalho e custo humano da atividade em teleatendimento governamental.** Revista brasileira de saúde ocupacional. São Paulo,n.1,p.135 -146, dez. 2006.

WALTON, R. E. *Quality of working life: what is it?* ***Sloan Management Review***, Cambridge, v. 15, n. 1, p.11-21, 1973.