

QUALIDADE DE VIDA E SAÚDE NO AMBIENTE DE TRABALHO – CALL CENTER

KARIN NUNES CORAIOLA ⁽¹⁾
THAYS PEREIRA SILVEIRA ⁽²⁾
RODRIGO EDUARDO CATAI ⁽³⁾
UTFPR – Campus Curitiba, PR, Brasil ^(1,2,3)
^(1,2) UTFPR - Curitiba - PR - Brasil
⁽³⁾ Professor da Graduação e do Mestrado em Eng. Civil/UTFPR - Curitiba - PR - Brasil
Ekacoraiola@gmail.com;

1. INTRODUÇÃO

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido uma grande preocupação das organizações, pois não é possível haver empresas vencedoras se não houver funcionários vencedores, e tão pouco organizações motivadas se não houver pessoas motivadas. As organizações estão notando que a produtividade em determinada atividade está diretamente relacionada com o bem estar do funcionário, com o relacionamento com a equipe de trabalho, entre outros fatores que serão citados no decorrer deste artigo. Tomando-se esta idéia como base, pode-se concluir que o sucesso de uma empresa depende de seus colaboradores.

A definição mais clara para o termo qualidade de vida no trabalho é “facilitar e satisfazer as necessidades dos trabalhadores no desenvolver de suas atividades profissionais” (RODRIGUES, 1994).

Segundo Limongi-França (2004), o termo qualidade de vida no trabalho pode ser definido como um processo que consolida a busca do desenvolvimento humano e organizacional.

No Brasil Qualidade de Vida no Trabalho é um grande desafio cultural, sendo este um processo longo independente da área em que se atua. Segundo Cañete (2004), as empresas estão introduzindo novos conceitos e a QVT está ganhando cada vez mais importância. Isso se deve ao fato de que as pessoas passam no ambiente de trabalho em torno de 8 horas por dia durante pelo menos 35 anos de suas vidas (CONTE, 2003).

Para França (1996) a QVT é um conjunto de ações de uma empresa que envolve melhorias e inovações dentro e fora do ambiente de trabalho, com o objetivo de proporcionar condições de desenvolvimento humano durante a realização do trabalho.

De acordo com Sucesso (1998) a QVT engloba: Renda com capacidade de satisfazer às expectativas; Orgulho pelo trabalho; Vida emocional satisfatória; Equilíbrio entre trabalho e lazer; Horário de trabalho sensato; Oportunidades de carreira; Possibilidade de uso do potencial; Respeito aos direitos; e, Justiça nas recompensas.

O modelo de Walton (1974) apud Rodrigues (1998) apresenta um modelo, considerando fatores internos e externos à organização, que permite condições de avaliar o nível da Qualidade de Vida no Trabalho. Este modelo apresenta oito dimensões de indicadores que afetam as pessoas no trabalho.

Walton *apud* Vieira (1998) define os principais conceitos para aferição da qualidade de vida no trabalho sendo:

1. **Compensação justa e adequada:** visa mensurar a adequação da remuneração ao trabalho executado, comparando-se interna e externamente. A compensação recebida pode ter foco 2 dois pontos: relação entre salário e o esforço físico/mental; pela experiência do funcionário e a responsabilidade exigida pelo cargo.

a. **Renda adequada ao trabalho:** o salário recebido pelo trabalhador é justo se comparado com as tarefas que desenvolve, além disso verifica se o nível de remuneração é adequado ao grau de esforço, qualificação, habilidade e responsabilidade exigido pelo trabalho.

- b. Eqüidade interna: verifica se existe diferença na remuneração entre colaboradores que executam tarefas iguais ou parecidas na organização.
 - c. Eqüidade externa: avalia se a remuneração de um trabalhador de outra organização de mesmo porte e setor é igual ou semelhante a remuneração percebida pelos empregados da empresa pesquisada, quando executam tarefas parecidas.
2. Condições de trabalho: a satisfação relaciona-se ao uso de horários razoáveis, condições de trabalho que reduzam a zero os riscos de doenças e danos físicos ou da imposição de limites de idade quando trata-se de um trabalho prejudicial ao bem-estar.
- a. Jornada de trabalho: a carga horária obedece à legislação vigente e não causa fadiga, estresse ou esgotamento físico/mental aos colaboradores.
 - b. Ambiente físico seguro e saudável: a organização respeita as normas de segurança, utilizando equipamentos de proteção individual (EPI's), e elabora planos contínuos para diminuir os acidentes de trabalho. Além disso, tem cuidado pela integridade física e mental dos trabalhadores e por sua saúde e qualidade de vida.
3. Oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades: refere-se à possibilidade de o funcionário utilizar seu saber e suas aptidões, desenvolver sua autonomia, obter informações sobre processo de trabalho e de retro informação sobre seu desempenho. Contudo, Walton (1974) ressalta que o grau de maturidade do trabalhador, sua formação e capacidade de tomar decisões e iniciativas determinarão em que nível estes fatores serão considerados. Não se deve esquecer que algumas pessoas desejam um trabalho que exija pouca habilidade e que seja firmemente controlado.
- a. Autonomia: a organização permite que o trabalhador tenha um limite para solucionar problemas relacionados às tarefas que realiza.
 - b. Significado da tarefa: o trabalhador sente-se realizado com a atividade exercida.
 - c. Identidade da tarefa: mede o grau de satisfação do empregado em relação ao trabalho desenvolvido.
 - d. Variedade da habilidade: a tarefa executada exige diferentes conhecimentos e habilidades, tornando o trabalho mais atraente e dinâmico, deixando de ser cansativo e repetitivo.
 - e. Retroinformação: a organização permite ao empregado receber informações a respeito de seu desempenho e do produto desenvolvido pelo mesmo.
4. Oportunidade de crescimento e segurança: mede as possibilidades que o trabalho oferece referente a carreira profissional, crescimento e desenvolvimento pessoal e de segurança no emprego. Walton focaliza basicamente a oportunidade de carreira concedida aos trabalhadores, assim como as dificuldades enfrentadas por estes.
- a. Possibilidade de carreira: verifica a existência de um plano de cargos e salários que permite aos trabalhadores devidamente capacitados e habilitados a oportunidade de crescimento profissional.
 - b. Crescimento profissional: a empresa oferece a todos a oportunidade de adquirir e aprimorar seus conhecimentos através de um plano de desenvolvimento e capacitação.
 - c. Segurança e emprego: a organização possui uma estrutura de recursos humanos sólida, que proporciona ao trabalhador o sentimento de segurança em relação ao seu emprego.
5. Integração social no trabalho: ausência de grandes diferenças hierárquicas, relacionamento marcado por apoio mútuo, franqueza e respeito às individualidades. Walton ressalta a importância das relações interpessoais para verificar o grau de identidade dos trabalhadores com a organização e o nível de satisfação destes com a qualidade de vida no trabalho.
- a. Igualdade de oportunidades: ausência de preferências entre os trabalhadores.
 - b. Relacionamento: verifica a existência de um bom relacionamento interpessoal e espírito de equipe junto aos trabalhadores, fazendo com que haja um comprometimento mútuo entre as partes.

6. **Constitucionalismo:** baseado no estabelecimento dos direitos e deveres dos colaboradores.
- Respeito às leis e direitos trabalhistas: a organização cumpre todos os direitos dos trabalhadores previstos por lei (férias, 13º salário, horário de trabalho, entre outros).
 - Privacidade pessoal: a empresa respeita a privacidade do indivíduo, desde que seu comportamento não interfira em seu trabalho.
 - Liberdade de expressão: os trabalhadores possuem abertura para dar sugestões e manifestar suas idéias.
 - Normas e rotinas: devem ser claras, definidas, divulgadas, compreendidas e aceitas por todos.
7. **Trabalho e espaço total da vida:** tem como objetivo mensurar o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal. Segundo Walton as experiências no trabalho podem interferir, positiva ou negativamente, na vida pessoal e social dos mesmos; assim o autor recomenda a busca do equilíbrio através de esquemas de trabalho e crescimento profissional. O nível de satisfação do trabalhador em relação à influência exercida pelo trabalho sobre a vida particular deve ser avaliada através de opiniões com relação ao balanceamento da jornada, estabilidade de horários e mudanças geográficas que afetam a disponibilidade de tempo para lazer.
- Papel balanceado do trabalho: é o equilíbrio satisfatório entre o trabalho e outras atividades pessoais dos trabalhadores.
8. **Relevância social na vida no trabalho:** para Walton a forma irresponsável de agir de algumas empresas faz com que muitos trabalhadores passem a depreciar seu trabalho, afetando a auto-estima e a produtividade
- Imagem da empresa: é fundamental que a organização conserve excelente imagem perante seus trabalhadores, clientes atuais e potenciais, fornecedores, comunidade, entre outros.

O presente artigo tem como objetivo realizar um estudo de caso, analisando aspectos da qualidade de vida no trabalho nos funcionários da área de *Call Center* de uma indústria cimenteira em Curitiba que conseqüentemente podem acarretar em problemas de saúde no trabalhador. A pesquisa foi realizada com base no Modelo de Walton, que é composto por oito indicadores que afetam o desempenho no trabalho.

2. METODOLOGIA

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário, elaborado por Joaquim (2007), com o objetivo de avaliar o nível de satisfação dos funcionários da área de *Call Center*, verificando os vários fatores que interferem no cotidiano dos mesmos. Foram avaliados 50 funcionários da área de *Call Center* de uma indústria cimenteira na cidade de Curitiba.

As perguntas utilizadas para avaliar o nível de satisfação dos colaboradores foram baseadas no modelo de Walton, com foco em fatores físicos, segurança, remuneração, integração social, carreira, influência do trabalho na vida pessoal, entre outros aspectos.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A Tabela 1 apresenta os resultados obtidos sobre o primeiro pilar, que versa sobre compensação justa e adequada.

Tabela 1 – Pilar 1: Compensação Justa e Adequada

Questão	Sim	Não	Mais ou Menos
1.1 – Você considera justo o salário que ganha relacionado	28%	56%	16%

com o trabalho que executa?			
1.2 – Comparando com outras empresas do mesmo ramo você considera seu salário justo?	34%	42%	24%
1.3 - Além do salário, você utiliza benefícios extras, como assistência médica, odontológica, creche, alimentação?	78%	16%	6%

Analisando-se a Tabela 1 é possível concluir que os funcionários estão insatisfeitos com o salário recebido relacionado com o trabalho executado e também em comparação com outras empresas do ramo (percentual de insatisfação de 56% e 42% respectivamente. Ao mesmo tempo, 78% dos entrevistados utilizam os benefícios oferecidos pela empresa.

A Tabela 2 apresenta os resultados obtidos sobre o segundo pilar, que versa sobre condições de trabalho.

Tabela 2 – Pilar 2: Condições de Trabalho

Questão	Sim	Não	Mais ou Menos
2.1 - O tempo disponível para suas atividades é o suficiente para a realização de suas tarefas?	34%	42%	24%
2.2 - Seu intervalo de almoço e lanche é suficiente para que você possa realizar todas suas necessidades?	62%	20%	18%
2.3- Você considera sua jornada de trabalho pouco cansativa?	32%	36%	32%

O resultado mostra que 42% dos entrevistados considera o tempo de serviço insuficiente para realização das tarefas a serem executadas. Isso ocorre, pois há um tempo estipulado para duração das ligações, porém vale ressaltar que podem haver exceções e algumas ligações podem durar mais que outras, ocasionando no atraso e não cumprimento da meta diária estabelecida de ligações.

Com relação ao intervalo de almoço e lanche mais da metade dos entrevistados (62%) considera o tempo suficiente para realização de atividades não relacionadas ao trabalho.

Na questão que abordou o cansaço com relação a jornada de trabalho foi possível identificar que houve equilíbrio nas repostas, porém com maior percentual na insatisfação dos funcionários. A empresa estudada tem jornada de 8 horas, porém a Secretaria de Inspeção de Trabalho estabeleceu trabalho de 6 horas diárias para a área de *Call Center* e *Telemarketing*, isto pode ter ocasionado o descontentamento de 36% dos entrevistados, conseqüentemente há tendência no aumento do nível de stress.

Destaca-se que quando se comenta sobre as condições de trabalho refere-se diretamente ao posto de trabalho do indivíduo e pelo atendente ter um trabalho muitas repetitivo e estático, assim como muitos, por exemplo de operadores de máquina na construção civil, recomenda-se segundo Schreiner et al. (2014) sempre que possível não só a alternância de posturas, mas também a ginástica laboral, em prol da saúde do mesmo.

A Tabela 3 apresenta os resultados obtidos sobre o terceiro pilar, que versa sobre uso e desenvolvimento de capacidade.

Tabela 3 – Pilar 3: Uso e Desenvolvimento de Capacidade

Questão	Sim	Não	Mais ou Menos
3.1 - É de sua responsabilidade, o bom desempenho, a qualidade e o resultado do trabalho que você executa?	76%	6%	18%

3.2 - Você se considera uma pessoa importante para que a empresa atinja seus objetivos?	60%	30%	10%
3.3 - Seu trabalho é muito importante para sua realização profissional?	72%	12%	16%

É possível concluir que com relação ao 3º Pilar (Tabela 3) a grande maioria dos funcionários estão satisfeitos no que se refere à possibilidade dos mesmos utilizarem suas aptidões e desenvolverem autonomia na realização do trabalho. Este resultado mostra que o serviço não é executado apenas para o cumprimento de tarefas, mas sim com a intenção de fazer o melhor para que o serviço tenha qualidade. A Tabela 4 apresenta os resultados obtidos sobre o quarto pilar, que versa sobre oportunidade de crescimento e segurança.

Tabela 4 – Pilar 4: Oportunidade de Crescimento e Segurança

Questão	Sim	Não	Mais ou Menos
4.1 – A empresa reconhece e valoriza os seus acertos e os de seus colegas?	40%	25%	35%
4.2 - Dentro da empresa você tem chances de promoção?	50%	18%	32%

Analisando o resultado, percebe-se que 50% dos operadores de *Call Center* têm a visão de que a empresa oferece oportunidades de promoção e 40% acreditam que a empresa reconhece o bom trabalho exercido e valoriza-os. A Tabela 5 apresenta os resultados obtidos sobre o quinto pilar, que versa sobre integração social no trabalho.

Tabela 5 - Pilar 5: Integração Social no Trabalho

Questão	Sim	Não	Mais ou Menos
5.1 – Você considera bom seu relacionamento com seus colegas de trabalho?	86%	14%	0%
5.2 – Você considera bom o relacionamento com seu superior?	76%	12%	12%
5.3 – Você considera muito bom o espírito de comprometimento e colaboração na empresa?	40%	20%	46%

Analisando a Tabela 5 pode-se concluir que na área há um bom relacionamento entre os colegas de trabalho (86%) e entre o subordinado e superior (76%). Porém, ao se tratar de espírito de comprometimento e colaboração na empresa 46% considera razoável tal aspecto

A Tabela 6 apresenta os resultados obtidos sobre o sexto pilar, que versa sobre constitucionalismo.

Tabela 6 – Pilar 6: Constitucionalismo

Questão	Sim	Não	Mais ou Menos
6.1 – As leis trabalhistas como registro, recolhimento de imposto, salário mínimo e outras de seu conhecimento, são todas aplicadas na empresa?	100%	0%	0%
6.2 – Quando realizado hora extra, é paga corretamente?	76%	8%	16%

Neste aspecto 100% dos funcionários estão satisfeitos com a aplicação das leis trabalhistas. Porém, estão insatisfeitos ou razoavelmente satisfeitos com relação a pagamento de hora extra. Isso ocorre devido ao fato de que em alguns casos os funcionários têm banco de horas

que deveriam ser convertidos em hora extra, mas os supervisores exigem que sejam tirados dias de folga, ao invés do pagamento. A Tabela 7 apresenta os resultados obtidos sobre o sétimo pilar, que versa sobre trabalho e espaço total da vida.

Tabela 7 – Pilar 7: Trabalho e Espaço Total da Vida

Questão	Sim	Não	Mais ou Menos
7.1 - Seu trabalho tem interferência positiva em sua vida familiar?	50%	24%	26%
7.2 - Fora de seu trabalho, você tem tempo suficiente para lazer e atividades sociais?	62%	20%	18%

Este pilar tem como objetivo mensurar o trabalho e a vida pessoal. Pode-se perceber que os funcionários estão satisfeitos neste aspecto. A Tabela 8 apresenta os resultados obtidos sobre o oitavo pilar, que versa sobre relevância social da vida no trabalho.

Tabela 8 – Pilar 8: Relevância Social da Vida do Trabalho

Questão	Sim	Não	Mais ou Menos
8.1 – Você tem orgulho de dizer onde trabalha?	76%	12%	12%
8.2 – Você considera boa a imagem de sua empresa junto à comunidade local?	88%	0%	12%

Nas questões aplicadas para o 8º Pilar pode-se analisar que 76% dos funcionários têm orgulho de dizer onde trabalham e 88% consideram boa a imagem da empresa junto à comunidade. A admiração dos funcionários pela empresa mostra que os mesmos se consideram importantes para a organização e estão satisfeitos consigo mesmo.

5. CONCLUSÃO

Pode-se concluir que a Qualidade de Vida dos funcionários do *Call Center* na empresa analisada foi considerada de nível bom, com exceção do ponto referente à remuneração. Pode-se observar que nesta empresa é possível manter os funcionários satisfeitos, bem como os interesses da empresa.

A área de *Call Center* é vista como um ambiente com alto nível de estresse e muitos têm a percepção de que é uma área com baixo nível de satisfação em vários aspectos. Porém, a pesquisa mostrou o contrário. Apesar de ser uma jornada de trabalho cansativa para a função a ser executada, os colaboradores consideram o tempo de intervalo suficiente para realização de suas necessidades. Além disso, a grande maioria sente orgulhoso de trabalhar na organização em questão e considera que o trabalho tem interferência positiva na vida familiar. Porém, um ponto de alerta para a organização refere-se ao aspecto salário, cuja insatisfação pode ocasionar grande desmotivação e queda do desempenho nas funções executadas.

Contudo sugere-se que a empresa analise os itens mais críticos e elabore planos de ação para alavancar ainda mais o nível de satisfação dos funcionários. Pequenas soluções como a criação de momentos para a ginástica laboral podem ser essenciais não só para melhorar a qualidade de vida dos funcionários mas também para melhorar a saúde dos mesmos. Muitas vezes, ações simples como a implementação da ginástica laboral por exemplo, ou mesmo uma conversa bem conduzida pode gerar grandes mudanças.

REFERÊNCIAS

CAÑETE, Ingrid. **Qualidade de vida no Trabalho: muitas definições e inúmeros significados.** In: BITENCOURT, Claudia. (Org.). Gestão Contemporânea de Pessoas. Bookman, 2004.

CONTE, A. L. **Qualidade de vida no trabalho.** Revista FAE Business, n. 7, nov., 2003.

FRANÇA, Ana Cristina L. **Indicadores empresariais de qualidade de vida: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000.** Tese de Doutorado, São Paulo: FEA/USP, 1996.

JOAQUIM, J. R. **Qualidade de vida no ambiente de trabalho na construção civil.** Trabalho de Conclusão. Engenharia de Produção Civil. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2007.

LIMONGI-FRANCA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** São Paulo: Atlas, 2004.

RODRIGUES, M. **Qualidade de Vida no Trabalho.** Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 1998.

SCHREINER, Bruna Elisa; WENCELOSKI, Guilherme Ferreira; NISHIYAMA, Isabella Kyane; BADALOTTI, Isadora Basso; CATAI, Rodrigo Eduardo. **Análise ergonômica de operadores de escavadeira e pá-carregadeira.** FIEP BULLETIN. 2014.

SUCESSO, E. P. B. **Trabalho e qualidade de vida.** Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 1998.

VIEIRA, Adriane. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total.** Florianópolis: Insular, 1996.

WALTON, R. E. **Improving the quality of work life.** Harvard Business Review. v. 52, 1974.

Correspondências para:

Prof. Dr. Rodrigo Eduardo Catai
Rua Deputado Heitor de Alencar Furtado, 4900
Bairro: Ecoville - CEP 81280-340 - Curitiba - PR – Brasil