



Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto
Programa de Pós-graduação em Enfermagem

Janaina Amoriele Parise

**Qualidade de vida profissional de atendentes
de Central de Telecomunicações**

**São José do Rio Preto
2014**

Janaina Amoriele Parise

**Qualidade de vida profissional de atendentes de
Central de Telecomunicações**

Dissertação apresentada à Faculdade de
Medicina de São José do Rio Preto
para obtenção do Título de Mestre no
Curso de Pós-graduação Programa de
Enfermagem, Linha de Pesquisa:
Tópicos Avançados no Trabalho em
Saúde e em Enfermagem.

Orientadora: Profa. Dra. Zaida Aurora Sperli Geraldes Soler

São José do Rio Preto

2014

Ficha Catalográfica

Parise, Janaina Amoriele

Qualidade de Vida Profissional de atendentes de Central de Telecomunicações./ Janaina Amoriele Parise.

São José do Rio Preto, 2014.

59 p.

Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto – FAMERP

Orientadora: Profa. Dra. Zaida Aurora Sperli Geraldes Soler

Palavras- Chave: 1.Qualidade de vida; 2.Redes de telecomunicação; 3.Condições de Trabalho; 4.Saúde do Trabalhador; Enfermagem do Trabalho

Janaina Amoriele Parise

**Qualidade de vida profissional de atendentes de
Central de Telecomunicações**

BANCA EXAMINADORA

DISSERTAÇÃO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE

Presidente e Orientadora: Profa. Dra. Zaida Aurora Sperli Geraldes Soler

1º Examinadora: Profa. Dra. Denise Beretta

2º Examinadora: Profa. Dra. Luciana Secches de Freitas

Suplentes:

1º Suplente: Profa. Dra. Marilene Rocha dos Santos

2º Suplente: Profa. Dra. Maria Claudia Parro

3º Suplente: Profo. Dr. Luciano Garcia Lourenção

4º Suplente: Profa. Dra. Márcia Galan Perroca

5º Suplente: Profa. Dra. Sílvia Helena Figueiredo Vendramini

6º Suplente: Prof. Dr. Luiz Alberto de Souza Ciorlia

São José do Rio Preto, 05 de dezembro de 2014.

SUMÁRIO

Dedicatória.....	i
Agradecimentos.....	ii
Epigrafe.....	iv
Lista de Tabelas	v
Lista de Abreviaturas.....	vi
Resumo.....	vii
Abstract	viii
Resumen.....	ix
1 INTRODUÇÃO.....	1
1.1 Justificativa	2
1.2 Referencial Teórico.....	3
2 OBJETIVO.....	11
3 CASUÍSTICA E MÉTODO	13
3.1 Aspectos Éticos.....	14
3.2 Delineamento da Pesquisa: Tipo- Local e Sujeitos.....	14
3.3 Instrumentos e Procedimentos de Coleta de dados.....	14
3.4 Tratamento e Análise de Dados.....	15
4 RESULTADOS.....	16
5 DISCUSSÃO	22
6 CONCLUSÃO.....	27

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	29
APÊNDICE.....	36
ANEXOS.....	39
DIVULGAÇÃO - MANUSCRITO.....	41

- Dedico este trabalho a minha *mãe Nilce de Oliveira Amoriele*, pelo exemplo de amor, fé e superação em todos os momentos da vida.
- Aos meus filhos, *Cauê Amoriele Parise e Felipe Amoriele Parise*, com eles aprendi o que é o verdadeiro amor, incentivos para seguir em frente.

- A *Deus* sobre todas as coisas, minha fonte de fé e segurança.....
- A *minha mãe, Nilce de Oliveira Amoriele*, pelo apoio, incentivo e confiança dispensados em todos os momentos de minha vida e em especial durante a realização deste trabalho. Sem a sua presença nada seria possível.
- As minhas *irmãs Juliane e Josiane*, que me apóiam incondicionalmente em minhas escolhas e desafios e que com certeza torceram pelo sucesso deste trabalho.
- Ao meu cunhado *Orlando*, por ter me acompanhado durante minha vida profissional, por acreditar em mim e pela oportunidade de trabalharmos juntos e aos meus sobrinhos *Thaís e Thiago*, pelo exemplo e incentivo para o meu caminhar acadêmico.
- Ao meu *esposo Wendel*, pelas contribuições durante minha vida profissional.
- A *Profa. Dra. Zaida Aurora Sperli Geraldes Soler*, minha orientadora, pela oportunidade e confiança na realização deste trabalho.
- A *Profa. Dra. Denise Beretema*, pelos ensinamentos nesta longa caminhada de formação e superação, pelo companheirismo e por estar ao meu lado em todos os momentos.
- As *Profas. Dras. Sílvia Helena Figueiredo Vendramini e Maria de Lourdes Sperli Geraldes Santos* pelas valiosas contribuições por ocasião do exame de qualificação.
- A *Zélia Regis*, pelo apoio e colaboração durante a realização da busca bibliográfica para o desenvolvimento deste trabalho.

- Ao *Maurício Bonatto*, que orientou e organizou a parte estatística desse trabalho.
- A *todas as pessoas especiais* que em algum momento me incentivaram e participaram da elaboração e concretização deste sonho.
- A realização desta dissertação, não seria possível sem a participação de diversas pessoas e até mesmo da *empresa* que permitiu a participação dos seus colaboradores atendentes contribuindo com o desenvolvimento deste estudo.

“Por vezes sentimos que aquilo que fazemos não é senão uma gota de água no mar. Mas o mar seria menor se lhe faltasse uma gota”.

(Madre Teresa de Calcutá)

Tabela 1. Perfil de atendentes de uma Central de Telecomunicação, segundo dados sociais e de vínculo laboral. São José do Rio Preto, 2014.....	18
Tabela 2. Escores em relação à percepção de QVP - de atendentes de uma Central de Telecomunicação, segundo setor de trabalho. São José do Rio Preto, 2014.....	20
Tabela 3. Estatísticas descritivas dos escores em relação às dimensões. São José do Rio Preto, 2014.....	21

Lista de Abreviaturas

<i>CBO</i>	- Código Brasileiro de Ocupações
<i>CT</i>	- Centrais de Teleatendimento
<i>PA</i>	- Posição de atendimento
<i>PQV</i>	- Programas de Qualidade de Vida
<i>QVP</i>	- Qualidade de Vida Profissional
<i>QVP-35</i>	- Questionário de Qualidade de Vida Profissional
<i>QVT</i>	- Qualidade de Vida no Trabalho

Qualidade de vida profissional de atendentes de Central de Telecomunicações.

Introdução: Com as inovações tecnológicas relacionadas ao desenvolvimento da Internet, o setor de telecomunicações foi reestruturado, resultando em ritmo de trabalho desgastante e adoecimento dos trabalhadores de diferentes setores computacionais. Na área de telefonia móvel o processo de trabalho revela necessidade de pesquisas sobre a qualidade de vida profissional de teleatendentes. **Objetivo:** Avaliar a qualidade de vida no trabalho de atendentes de uma central de telecomunicações, segundo variáveis sócio-demográficas e problemas no processo laboral. **Metodologia:** Pesquisa de delineamento descritivo-exploratório, com análise quantitativa dos dados, desenvolvida com atendentes de uma empresa prestadora de serviços no setor de telecomunicações, situada em São José do Rio Preto. A pesquisa foi aprovada por Comitê de Ética em pesquisa em seres humanos e foram utilizados dois questionários: um sóciodemográfico e o validado - QVP 35, versão brasileira. **Resultados:** Na caracterização dos trabalhadores teve-se: 80,2% do sexo feminino; 66,3 % solteiros; escolaridade até ensino médio, idade média de 28 anos; 92,9% único emprego, tempo médio de trabalho na empresa de 3 anos e jornada diária de 6 horas de trabalho. Relataram como positivo na QVP: Motivação Intrínseca, Capacitação para o trabalho, Recursos disponíveis e Apoio Social, enquanto que a Carga de trabalho e o Apoio Organizacional foram destacados como aspectos negativos na empresa. **Conclusão:** Os resultados deste estudo revelam as áreas que mais comprometem a qualidade de vida profissional na empresa e subsidiam ações do enfermeiro do trabalho que contribuam para a diminuição do adoecimento dos trabalhadores e maior produtividade para a empresa.

Palavras-chave: 1.Qualidade de vida; 2.Redde de telecomunicação; 3.Condições de Trabalho; 4.Saúde do Trabalhador; 5.Enfermagem do Trabalho.

Professional quality of life of call center workers.

Introduction: Technological innovations related to the Internet have caused the restructuring of the telecommunications industry and resulted in an exhausting pace of work and illness among workers from different Telecommunications and Computing sectors. Thus, the professional quality of life of call center workers needs to be studied carefully. **Objective:** To assess the professional quality of life of call center workers, according to socio-demographic characteristics and problems in the labor process. **Methods:** This is a descriptive, exploratory, quantitative study conducted with call center workers of a telecommunications company in Sao Jose do Rio Preto, SP. This study was approved by the Ethics Committee for Research on Human Subjects. We used two questionnaires: a socio-demographic questionnaire and the Brazilian validated version of the Professional Quality of Life Questionnaire (ProQoL-35). **Results:** Workers's socio-demographic characteristics: 80.2% were female; 66.3% were single; up to high school education; mean age 28 years; for 92.9% it was their only job; mean time of work in the company was 3 years; 6-hour work days. Positive PQoL factors reported: Intrinsic motivation, training, available resources and social support. Negative PQoL factors reported: workload and (perceived) organizational support. **Conclusion:** The results of this study reveal the factors that most affect the professional quality of life in the company studied and contribute to the implementation of actions by occupational health nurses to reduce illness among workers and increase productivity for the company.

Keywords: 1.Quality of life; 2.Telecommunication Network; 3.Working Conditions; 4.Occupational Health; 5.Occupational Health Nursing

Calidad de vida laboral de trabajadores del sector de telecomunicaciones

Introducción: Las innovaciones tecnológicas relacionadas a Internet han causado la reestructuración de la industria de las telecomunicaciones, lo que dio lugar a un ritmo agotador de trabajo y a enfermedades entre los trabajadores de diferentes sectores de computación y telecomunicaciones. Por lo tanto, la calidad de vida laboral de los trabajadores del sector de telecomunicaciones necesita ser estudiada con más detalle.

Objetivo: Evaluar la calidad de vida laboral de trabajadores de un call center según características socio-demográficas y problemas en el proceso de trabajo. **Métodos:** Se trata de un estudio descriptivo, exploratorio y cuantitativo, realizado con trabajadores de una empresa que presta servicios en el sector de telecomunicaciones en Sao Jose do Rio Preto, SP. Este estudio fue aprobado por el Comité de Ética para la Investigación en Seres Humanos. Se utilizaron dos cuestionarios: un cuestionario socio-demográfico y la versión brasileña validada del cuestionario Calidad de Vida Laboral (CVL-35).

Resultados: Características socio-demográficas de los trabajadores: el 80 % son mujeres; el 66% están solteros; tienen escolaridad secundaria completa; la edad media fue 28 años; para el 92% éste es su único empleo; el tiempo promedio de trabajo en la empresa fue de 3 años y la carga de trabajo de 6 horas diarias. Afectaron positivamente la CVL: la motivación intrínseca, la capacitación para el trabajo, los recursos disponibles y el apoyo social. Afectaron negativamente la CVL: la carga de trabajo y el apoyo organizacional. **Conclusión:** Los resultados de este estudio revelan los factores que más afectan a la calidad de vida laboral en la empresa estudiada y subsidian acciones del enfermero del trabajo que contribuyan a la reducción de enfermedades entre los trabajadores y al aumento de la productividad para la empresa.

Palabras clave: 1. Calidad de vida; 2. Red de telecomunicaciones; 3. Condiciones de Trabajo; 4. Salud Laboral; 5. Enfermería del Trabajo .

1 INTRODUÇÃO

1 INTRODUÇÃO

1.1 Justificativa

O processo de industrialização, a globalização da economia, a automação, a informatização e a terceirização determinaram transformações na organização e no processo de trabalho, com prejuízo sobre a saúde dos trabalhadores. Em setores da economia, como nas telecomunicações, que dependiam de inovações tecnológicas relacionadas ao desenvolvimento da Internet e à digitalização do sistema, houve migração de emprego da área da indústria para a de serviços.¹ Assim, grande parte da população empregada atualmente está na área de serviços e representa importante objeto de estudos, em função de formas específicas de adoecimento de seus trabalhadores.²

A Saúde Ocupacional compreende a um campo de conhecimento que explora as relações entre trabalho e o processo saúde/doença e nela se insere a enfermagem do trabalho. As inovações tecnológicas e as transformações no âmbito laboral também influenciaram a forma como é exercida atualmente a enfermagem do trabalho, como resultado e um processo evolutivo que começou nos final do século XIX.³

O interesse neste estudo emergiu de minha atuação profissional como enfermeira do trabalho em uma empresa de telecomunicações. Tenho verificado que a qualidade de vida no trabalho (QVT) de muitos trabalhadores da empresa está prejudicada, provocando adoecimento e comprometendo o trabalho desenvolvido. Então, para fundamentar esta pesquisa busquei embasamento na literatura científica atualizada sobre o assunto, apresentada a seguir.

1.2 Referencial Teórico

1.2.1 Central de Teleatendimento

O teleatendimento representa uma área laboral que cresceu rapidamente, envolvendo a prestação de serviços para outras empresas, com intensiva tecnologia da informação. Em todo mundo desperta a atenção pela grande capacidade de gerar empregos e pelas diferentes formas de controle que o operador sofre, devido à automação com ritmo intenso de trabalho. A atividade de teleatendimento é desenvolvida nos chamados “*call centers*” ou *centrais de atendimento*. Esse setor econômico incorporou milhares de trabalhadores nos últimos anos, que realizam trabalho contínuo de teleatendentes em interface telefônico-informática (telemática), que acabaram por se tornar a principal forma de contato e negócios entre a grande maioria das empresas privadas e públicas e seus clientes e/ou usuários.⁴

Os teleatendentes atuam no posto de atendimento (PA) ao cliente, usando um aparelho telefônico e um terminal de computador, sendo submetido a uma série de mecanismos de controle: de tempo, de comportamento, de volume, de qualidade de serviços realizados e de resultados alcançados.⁵

Têm seu trabalho controlado em tempo real e avaliação de desempenho realizada com o monitoramento das ligações, assim como se preconiza que desenvolvam competências no foco de autoconsciência, resiliência emocional, sensibilidade interpessoal, motivação, persuasão, intuição, integridade e conscientização.⁶ Também lidam com uma diversidade de exigências cognitivas como raciocínio lógico rápido, memória e concentração, além de sofrerem alterações físicas em decorrência de permanecerem sentados por longos períodos, com uso constante da voz e mãos.⁶⁻⁹

Vale detalhar definições que permitam melhor compreensão do campo e do objeto desta pesquisa.

1.2.2 Conceitos e Definições

No Brasil, o Código Brasileiro de Ocupações (CBO), versão 2002, agrupa e classifica as ocupações de teleatendimento sob o termo “Operadores de telemarketing” com a seguinte descrição de atividade:

“Atendem usuários, oferecem serviços e produtos, prestam serviços técnicos especializados, realizam pesquisas, fazem serviços de cobrança e cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento, seguindo roteiros e scripts planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes...”.¹⁰

Algumas definições são encontradas na literatura para os centros de teleatendimento. Cita-se aqui a definição do Health and Safety Executive do Reino Unido:

“Call Centers são ambientes de trabalho nos quais a principal atividade é conduzida via telefone, utilizando-se simultaneamente terminais de computador. O termo inclui partes de empresas dedicadas a essa atividade em centrais internas de atendimento, tanto quanto empresas especificamente voltadas para essa atividade”.¹¹

O mesmo órgão define o teleatendente, agente ou operador:

O atendente de chamadas (também conhecido como “consultor de serviços” ou “agente” ou “operador”) é um indivíduo cujo trabalho requer que ele gaste uma proporção significativa de seu tempo de trabalho atendendo a chamadas telefônicas e utilizando simultaneamente terminais de computadores.” (idem).

Baseado em características como agilidade, mobilidade, praticidade, segurança o ambiente *call center* é resultado da evolução tecnológica da informática e das telecomunicações, somado às novas necessidades do mercado. É um ambiente complexo que mescla questões tecnológicas e humanas para um consumidor moderno que espera a excelência num atendimento à distância. O *call center* funciona como uma ferramenta que possibilita maior competitividade ao ambiente empresarial com grande abrangência geográfica, o que resulta em uma redução de custos operacionais.¹²

O Call Center pode ser definido como, *Call* “verbo que significa fazer uma requisição ou chamada”, *Center*, “home que significa uma área ou um ponto onde se desenvolvem atividades com objetivos determinados”. Independente da nomenclatura, *Call Center* refere-se a um local onde se prioriza o relacionamento com os clientes, tendo o telefone como instrumento de maior utilização na realização do trabalho.¹³

Como já mencionado, as características laborais levam ao comprometimento na qualidade de vida no trabalho, como está apresentado abaixo.

1.2.3 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), foi definido por Louis Davis nos anos 70 e refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas. Seu conceito vem se desenvolvendo tendo passado por diferentes caminhos e abordagens, destacando a reação individual do trabalhador às experiências de trabalho e a melhoria das condições e ambientes de trabalho.¹⁴

O conceito de QVT tem sido apresentado de diferentes maneiras. Limongi-França (1997)¹⁵ conceitua QVT como:

[...] o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho da empresa.

Vários autores apresentam conceitos sobre a QVT, sendo que a essência de cada conceito visa o bem estar do indivíduo dentro das organizações. De modo geral o conceito de QVT envolve os aspectos físicos e ambientais e psicológicos do local de trabalho, utilizado com frequência como um importante indicador das experiências humanas na organização e do grau de satisfação dos trabalhadores.¹⁶

Com foco na humanização dos ambientes organizacionais, a QVT leva em consideração o cargo, as relações humanas e a política da empresa. Contudo é importante que se tenha um maior equilíbrio entre trabalho e lazer permeando todos os

ambientes que façam parte da vida do trabalhador, protegendo-o e propiciando-lhe melhores condições de vida dentro e fora da organização.¹⁷

No Brasil, a QVT tem sido amplamente difundida objetivando o bem-estar e a satisfação das necessidades dos trabalhadores no meio laboral com um contexto de que quanto mais as pessoas estiverem satisfeitas com o trabalho, mais produzirão. A QVT esta mais amplamente ligado às áreas de ergonomia, medicina, segurança no trabalho e promoção de saúde, pois a saúde e a integridade do trabalhador eram consideradas fatores de melhoria do desempenho e produtividade da empresa. Com o passar dos tempos, novas visões da QVT foram surgindo, incorporando-se o bem-estar do trabalhador ao trinômio trabalho-indivíduo-organização. Fatores físicos, sociológicos e psicológicos integram o conceito, como também aspectos tecnológicos que podem comprometer o desempenho no trabalho.¹⁸

Nesta concepção, a QVT deve ter uma gestão dinâmica porque as organizações e as pessoas mudam constantemente, dependendo da realidade de cada empresa e do contexto em que está inserida. Para investigar a QVT dos atendentes, é importante avaliar a QVP.

Para Cabezas-Peña(1999), a QVP ¹⁹ é a expressão de bem-estar, secundária a percepção de equilíbrio entre as demandas ou cargas de trabalho e os recursos (psicológicos, organizacionais, e reacionais) disponíveis para enfrentá-las”.

Os conceitos sobre qualidade de vida são bastante diversos, é uma concepção que envolve parâmetros das áreas de saúde, arquitetura, educação, meio ambiente, segurança pública e privada, entretenimento, novas tecnologias entre outros e tudo o que se relacione com o ser humano, sua cultura e seu meio.²⁰

A busca na literatura sobre a QVT revela que não há um consenso sobre o seu conceito, pois os autores a identificam sob aspectos variados e com enfoques diferenciados. Mesmo assim, tal temática é de vital importância atualmente, tendo a humanização como forte princípio norteador do construto.²¹

O conceito de qualidade de vida tem evoluído ao longo dos anos, tornando-se elemento principal na obtenção do desenvolvimento humano e organizacional deixando de ser um modismo. No início do século XX surgiram os primeiros conceitos de QVT, com a regulamentação do trabalho de menores, descanso semanal e indenizações por acidentes.²² Os avanços tecnológicos e o mercado cada vez mais competitivo e exigente, redefine o trabalhador como sendo a verdadeira potência. Os combustíveis dessa potência são a motivação e o comprometimento e a promoção de QV nas empresas vem se tornando a maneira essencial para mantê-los.²³

Para atender essa demanda, muitas empresas incorporam programas padronizados de QVT de forma imediatista, sem planejamento estratégico e os devidos investimentos, obtendo resultados bem piores que os esperados. Isto pode ser atribuído ao fato de que não existe um padrão quando se trata de qualidade de vida no trabalho, já que cada empresa tem a sua especificidade.²⁴ A QVT no setor de telecomunicações tem algumas especificidades apresentadas a seguir.

1.2.4. Qualidade de Vida no Trabalho em Telecomunicações

Como nos últimos anos as centrais de teleatendimento ou call center tem conquistado seu espaço nos organogramas das empresas como o seu cartão de visitas, por se tratar do primeiro e, muitas vezes, único canal de comunicação do cliente com a

empresa. Desse modo cresce a demanda por atendimento e, em contrapartida, a pressão por produtividade, o que prejudica a qualidade de vida dos trabalhadores.²⁵

A necessidade por Programas de Qualidade de Vida (PQV) nas organizações aparece marcada por uma aceleração de mudanças no mundo do trabalho, embalados pela globalização com destaque para o ritmo intenso das inovações tecnológicas na sociedade da informação buscando transformá-las em organizações mais eficientes e com quadro de pessoal reduzido. As “indústrias do conhecimento” crescem e demandam por profissionais mais qualificados, com habilidade que devem ser atualizadas constantemente.²⁶

Do profissional é exigindo uma especialização flexível (agregação de novas tarefas), a flexibilidade funcional (rodízio de atividades, polivalência, multiqualificação) e a politecnia (tarefas complexas, habilidade criativa), onde espera-se o desenvolvimento de capacidades para manejar novas ferramentas tecnológicas, lidar com problemas menos estruturados, relacionar-se socialmente (comunicação, negociação, solução de conflitos), trabalhar em equipe, e assumir novas responsabilidades para atuar em ambientes com maior incerteza, papéis pouco definidos e equipamentos altamente sofisticados.²⁶

No contexto da reestruturação produtiva, em específico das empresas de telecomunicações, um novo paradigma organizacional vai se afirmando: não basta garantir a qualidade final dos serviços prestados, é vital que ela venha acompanhada de qualidade de vida no trabalho, onde para se desenvolver estes PQV deve-se haver um diagnóstico dos problemas e limitações das atividades ocupacionais que envolvem este setor, assim como dos recursos físicos e humanos, para diante disso ser possível o

planejamento e execução das ações a serem implementadas, assim como também a avaliação destes, o que requer tempo e investimento.²⁴

2 OBJETIVO

Avaliar a qualidade de vida no trabalho de atendentes de uma central de telecomunicações, segundo variáveis sócio-demográficas e problemas no processo laboral.

Os dados obtidos devem subsidiar ações de atenção em saúde e de melhoria de condições laborais que busco implementar como enfermeira do trabalho na empresa estudada.

3 CASUÍSTICA E MÉTODOS

3. CASUÍSTICA E MÉTODOS

3.1 Aspectos Éticos

Após aprovação da empresa a ser estudada, o projeto desta pesquisa foi analisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto – FAMERP, **Parecer nº 460.338**, respeitando os preceitos Éticos de Pesquisas envolvendo seres humanos. Após esclarecimentos sobre a pesquisa, aqueles que consentiram em participar assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (*Apêndice I*). Deste modo, foram respeitados os cuidados mencionados nas diretrizes da Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde

3.2 Delineamento da Pesquisa: Tipo – Local e Sujeitos

É uma pesquisa descritiva-exploratória, com análise quantitativa dos dados. Os dados foram coletados nos meses de novembro e dezembro de 2013, junto a uma amostra de 86 atendentes do setor de Call Center de uma empresa prestadora de serviços no setor de telecomunicações, situada em São José do Rio Preto.

Os critérios de inclusão dos teleatendentes foram: ter pelo menos seis meses de atuação na função e que consentiram em participar da pesquisa, depois de informados sobre seus objetivos e finalidade. Foram excluídos do estudo atendentes que estavam afastados por doença, licença maternidade e de férias e assim não estavam presentes no período de coleta dos dados.

3.3 Instrumento e Procedimento de coleta de dados

Para a coleta de dados adotou-se dois questionários um contendo dados sócio-demográficos e o Questionário de Qualidade de Vida Profissional (QVP-35).

O questionário de dados sócio-demográficos (*Apêndice 2*) tem questões relativas a: idade, sexo, estado civil, escolaridade, carga de trabalho (6 ou 8 horas), turno de

trabalho (manhã, tarde, integral e intermediário) e dedicação a função (exclusiva ou outro vínculo), foi elaborado pela própria pesquisadora e adaptado para a amostra.

3.3.1 Questionário de Qualidade de Vida Profissional (QVP -35)

O questionário QVP 35 (Anexo 1) foi desenvolvido por Cabezas-Peña (1999):¹⁹ e validado no Brasil. É composto por 35 perguntas fechadas, que devem ser respondidas em uma escala de um a dez (1-10). Seu uso possibilita a avaliação multidimensional da percepção que o trabalhador tem sobre seu trabalho (apoio organizacional, motivação intrínseca, carga de trabalho e autopercepção sobre a qualidade de vida no trabalho).

As questões são agrupadas em oito dimensões: Desconforto Relacionado ao Trabalho, Apoio Organizacional, Carga de Trabalho, Recursos Relacionados ao Trabalho, Apoio Social, Motivação Intrínseca, Capacitação para a Realização do Trabalho e Percepção sobre a QVT. Para a avaliação de todas essas dimensões, o respondente utilizou uma escala estruturada variando de 1 a 10 que abrange as categorias: **Nada** (valores 1-2), **Pouco** (valores 3-4-5), **Bastante** (valores 6-7-8) e **Muito** (valores 9-10).

Para as dimensões “Desconforto Relacionado ao Trabalho” e “Carga de Trabalho”, quanto maior a pontuação, *maior o aspecto negativo* relacionado à qualidade de vida. Já para as demais dimensões, quanto maior a pontuação, *maior o aspecto positivo* relacionado à qualidade de vida.

3.4 Tratamento e Análise de Dados

Para a análise dos dados, utilizou-se medidas de estatística descritiva (percentuais) para caracterização da amostra e o teste de comparação de médias não paramétrico de Kruskal-Wallis e o teste de Tukey ao nível de significância de 5% (ou 0,050).

4 RESULTADOS

4. RESULTADOS

Na **Tabela 1** é apresentado o perfil dos atendetes de uma Central de Telecomunicação, segundo dados sociais e de vínculo laboral. Na caracterização dos atendentes, 69 (80,23%) eram mulheres e 57 (66,28%) eram solteiros, tinham até o ensino médio de escolaridade e trabalhavam seis horas diárias; 47 (54,65%) trabalhavam no turno da manhã e 78 (92,86%) só trabalhavam nesta empresa.

Quanto aos outros dados de caracterização dos participantes deste estudo, vale informar também:

- a idade média dos teleatendentes foi de 28,31 anos com desvio padrão de 7,28 anos com mediana de 26,00 anos. O coeficiente de variação da distribuição da idade resultou em 25,71%. A idade mínima foi de 19,00 anos e a máxima de 49,00 anos. A distribuição dos dados da idade apresentou dois valores discrepantes (*outliers*) superiores referente aos atendentes com idade de 47 e 49 anos.
- o tempo médio de trabalho na empresa foi de 3,00 anos com desvio padrão de 1,47 anos e mediana de 3,00 anos. O coeficiente de variação da distribuição foi de 49%, apresentando elevada dispersão;
- o tempo mínimo de trabalho foi de 0,50 anos (6 meses) e o máximo foi de 8,67 anos (8 anos e 8 meses). Os dados referentes ao tempo de trabalho na empresa não seguiram normalidade, apresentando três valores discrepantes superiores (6 anos, 8 anos e 8 anos e 8 meses).

TABELA 1. Perfil dos atendentes de uma Central de Telecomunicação, segundo dados sociais e de vínculo laboral. São José do Rio Preto, 2014

VARIÁVEIS	N	%
<i>Sexo</i>	86	100
Feminino	69	80,23
Masculino	17	19,77
<i>Estado civil</i>	86	100
Casado	23	26,74
Divorciado ou viúvo	6	6,98
Solteiro	57	66,28
<i>Escolaridade</i>	86	100
Ensino médio	57	66,28
Ensino superior	29	33,72
<i>Carga horária de trabalho</i>	86	100
6 horas	57	66,28
8 horas	29	33,72
<i>Jornada de trabalho</i>	86	100
Integral	29	33,72
Intermediário	6	6,98
Manhã	47	54,65
Tarde	4	4,65
<i>Dedicação</i>	84*	100
Exclusiva	78	92,86
Não exclusiva (outro emprego)	6	7,14

*A questão não foi respondida por 2 atendentes.

Na **Tabela 2** são apresentadas as estatísticas descritivas das dimensões que avaliam a qualidade de vida dos atendentes estratificados por setor definido de trabalho. A Central de teleatendimento estudada dividi-se em 5 setores denominados no estudo de A,B,C,D e E, que diferem-se somente pelo tipo de tarefa executada.

Verificou-se que só três setores apresentaram escores com diferenças significativas, já que o valor P foi inferior a 0,050 (**Apoio Organizacional P= 0,034; Carga de trabalho – P= 0,004 e Percepção sobre qualidade de vida – P+ 0,012**).

Para a dimensão Apoio Organizacional os atendentes do setor de B se diferenciaram de forma significativa em relação aos atendentes do setor E (P=0,034), sendo que os atendentes do setor B expressaram maior apoio organizacional (escore médio=5,95) em relação aos atendentes do setor E (escore médio=3,65).

Em relação à dimensão Carga de Trabalho foi possível observar diferenças significativas dos atendentes dos setores A (escore médio=8,80) e E (escore médio=8,30) em relação aos atendentes do setor D (escore médio=5,60) (P=0,004). De acordo com os resultados, os atendentes dos setores A e E alegaram apresentar maior carga de trabalho em relação aos atendentes do setor de D.

A dimensão Percepção sobre a Qualidade de Vida também foi avaliada e foi possível observar diferenças significativas dos atendentes do setor B (escore médio=7,00) em relação aos atendentes do setor E (escore médio=4,50) (P=0,012). De acordo com os resultados, os atendentes dos setores B alegaram apresentar maior qualidade de vida em relação aos atendentes do setor E.

Para as demais dimensões não houve diferenças significativas entre os escores dos atendentes quando os setores foram comparados. Para todos os casos, os valores P foram superiores ao nível de significância adotados.

TABELA 2. Escores em relação à percepção de QVP - de atendentes de uma Central de Telecomunicação, segundo setor de trabalho. São José do Rio Preto, 2014.

Domínio	Setor	N	$\bar{x} \pm s$	Md	Mín	Máx	Valor P*
Desconforto relacionado ao trabalho	A	3	5,60±1,83	6,00	3,60	7,20	0,406
	B	38	4,31±1,98	3,90	1,00	8,40	
	C	14	3,71±1,70	3,50	1,40	7,00	
	D	15	4,36±2,00	4,50	1,60	9,40	
	E	16	4,96±2,23	4,20	1,80	9,00	
Apoio organizacional	A	3	5,73±1,33	5,40 ^{ab}	4,60	7,20	0,034
	B	38	5,79±1,76	5,95 ^a	2,00	9,30	
	C	14	5,54±1,61	5,70 ^{ab}	2,40	7,80	
	D	15	5,90±2,13	6,00 ^{ab}	1,50	8,70	
	E	16	4,06±1,69	3,65 ^b	1,40	6,80	
Carga de trabalho	A	3	8,80±0,20	8,80 ^a	8,60	9,00	0,004
	B	38	6,66±1,90	6,80 ^{ab}	1,80	10,00	
	C	14	6,35±1,40	6,26 ^{ab}	3,80	8,40	
	D	15	5,58±1,97	5,60 ^b	1,40	8,60	
	E	16	7,61±1,64	8,30 ^a	4,20	9,40	
Recursos relacionados ao trabalho	A	3	6,83±2,04	7,75	4,50	8,25	0,089
	B	38	7,54±1,56	7,50	4,25	10,00	
	C	14	6,48±1,24	6,62	5,00	9,00	
	D	15	7,49±1,41	8,00	3,66	8,75	
	E	16	7,86±1,22	7,75	5,25	10,00	
Apoio social	A	3	8,83±1,25	9,00	7,50	10,00	0,300
	B	38	7,23±2,21	7,50	1,50	10,00	
	C	14	7,57±2,44	8,25	3,00	10,00	
	D	15	7,96±2,43	9,00	1,50	10,00	
	E	16	6,65±2,10	6,25	2,00	10,00	
Motivação intrínseca	A	3	8,41±0,14	8,50	8,25	8,50	0,694
	B	38	6,97±2,09	7,25	2,00	10,00	
	C	14	7,03±1,92	7,00	2,75	10,00	
	D	15	7,06±2,53	8,00	1,00	9,75	
	E	16	6,59±2,01	6,25	3,50	9,50	
Capacitação para realização do trabalho	A	3	7,00±2,73	7,67	4,00	9,33	0,584
	B	38	7,92±1,55	8,00	4,00	10,00	
	C	14	7,43±1,31	7,83	5,33	9,33	
	D	15	8,15±1,30	8,67	5,33	9,67	
	E	16	7,93±1,58	8,33	4,33	9,67	
Percepção sobre qualidade de vida	A	3	6,00±1,73	5,00 ^{ab}	5,00	8,00	0,012
	B	38	7,10±1,94	7,00 ^a	3,00	10,00	
	C	14	6,21±1,76	5,50 ^{ab}	3,00	9,00	
	D	15	6,73±2,31	7,00 ^{ab}	1,00	9,00	
	E	16	4,62±2,58	4,50 ^b	1,00	9,00	

Valor P* referente ao teste de Kruskal-Wallis.

A **Tabela 3** mostra as estatísticas dos escores dos atendentes em relação às dimensões avaliadas de uma forma geral. As dimensões se diferem de forma significativa ($P < 0,001$), sendo que as dimensões Apoio Social, Capacitação para o trabalho, Motivação Intrínseca e Recursos Relacionados ao Trabalho apresentaram os maiores escores e não diferiram significativamente entre si.

No entanto, essas quatro dimensões se diferenciaram das demais, sendo a dimensão Desconforto Relacionado ao Trabalho a que obteve o menor escore. Os resultados mostram que os atendentes apresentam maiores dificuldades nessas dimensões Apoio Organizacional e Desconforto Relacionado ao Trabalho, visto que são as duas dimensões que apresentaram os menores escores.

Tabela 3. Estatísticas descritivas dos escores em relação às dimensões. São José do Rio Preto, 2014.

Domínio	N	$\bar{x} \pm s$	Md	Mín	Máx	Valor P*
<i>Desconforto relacionado ao trabalho</i>	86	4,39±1,99	4,00 ^d	1,00	9,40	
<i>Apoio Organizacional</i>	86	5,44±1,87	5,75 ^c	1,40	9,30	
<i>Carga de trabalho</i>	86	6,67±1,88	6,80 ^b	1,40	10,0	
<i>Recursos relacionados ao trabalho</i>	86	7,39±1,47	7,50 ^{ab}	3,66	10,0	
<i>Apoio Social</i>	86	7,36±2,25	8,00 ^{ab}	1,50	10,0	<0,001
<i>Motivação intrínseca</i>	86	6,98±2,08	7,25 ^{ab}	1,00	10,0	
<i>Capacitação para realização do trabalho</i>	86	7,85±1,51	8,00 ^a	4,00	10,0	
<i>Percepção sobre QV</i>	86	6,39±2,25	6,00 ^b	1,00	10,0	

*Valor P referente ao teste de Kruskal-Wallis.

5 DISCUSSÃO

As atividades em teleatendimento são tidas como simplificadas e repetitivas, o que pode influir negativamente na qualidade de vida no trabalho (QVT).²⁸ O sofrimento ou prazer no trabalho são analisados em várias pesquisas. As pesquisas sobre QVT têm muitas vantagens, seja para a empresa quanto para os colaboradores. A empresa tornar-se mais competitiva, já que aumenta a produtividade e também deixa transparecer uma imagem mais positiva para a sociedade.²⁹⁻³⁶

A avaliação da QVT envolve indicadores como salário, benefícios, oportunidades de desenvolvimento de competências e crescimento na empresa, processo de trabalho seguro e relacionamento interpessoal adequado. Vários indicadores interrelacionados motivam ou desanimam os trabalhadores, influenciando positivamente ou negativamente a QVT.³⁶⁻³⁹

Nesta pesquisa, as estatísticas descritivas dos domínios que avaliam a qualidade de vida dos atendentes estratificadas por setor laboral permitiram verificar que três variáveis (apoio organizacional, carga de trabalho e percepção sobre QVT, apresentaram escores com diferenças significativas entre os setores avaliados, já que o valor P foi inferior ao nível de significância adotado - ($P < 0,050$).

Conforme os dados levantados, identificou-se neste estudo que a dimensão Apoio Organizacional é a que mais exerceu influência sobre a qualidade de vida dos teleatendentes da empresa, seguida pela dimensão carga de trabalho e percepção sobre qualidade de vida profissional.

Nesta direção, o apoio organizacional, dependerá de como os colaboradores percebem a retribuição e o reconhecimento dado pela empresa ao seu trabalho, e que

está de acordo com os resultados encontrados. Esta percepção é influenciada pela frequência, intensidade e sinceridade das relações de elogio e aprovação.⁴⁰

Ainda na dimensão Apoio Organizacional, 57% dos atendentes referem que consideram como positivo o apoio dos seus supervisores, onde de acordo com a literatura, o apoio organizacional principalmente por parte dos supervisores é necessário para que o colaborador tenha um bom desempenho das suas tarefas.

A dimensão Apoio Organizacional foi influenciada negativamente neste estudo, pois os atendentes avaliados sinalizam que o trabalho é alta diversidade, que não tem possibilidades de expressar o que pensam e precisam, e que suas propostas são pouco ou nada ouvidas e aplicadas e que durante a execução do seu trabalho não têm a possibilidade de serem criativos.

As configurações organizacionais de empresas sejam públicas, privadas ou de contextos híbridos ou mistos influenciam a percepção dos trabalhadores quanto à QVT em relação a quatro categorias de valores: eficácia/eficiência; sistema de gestão organizacional; respeito ao empregado e sistema de recompensa. Os efeitos do suporte organizacional para a satisfação no trabalho são estudados em diferentes países e contextos profissionais.³⁹

Foi possível observar ainda na dimensão Apoio Organizacional que houve uma diferença significativa até entre os setores analisados. Os atendentes do setor B expressaram maior apoio organizacional em relação aos atendentes do setor E. Esta diferença pode ser justificada por serem setores de supervisão diferentes.

Em relação à carga de trabalho observaram-se diferenças significativas dos atendentes dos setores A e E, quando comparados aos atendentes do setor D. Os

atendentes dos setores A e E alegaram apresentar maior carga de trabalho (quantidade) em relação aos atendentes do setor de D.

Dos atendentes participantes do estudo, 74,4% consideravam que o trabalho gera muito estresse ou esforço emocional. A literatura consultada apresenta vários fatores que contribuem para um aumento do estresse como a existência de elevada sobrecarga emocional, cognitiva e física no trabalho, especialmente em profissões onde o contato interpessoal é frequente, como no teleatendimento.

Na avaliação da carga de trabalho são destacadas ainda as condições ergonômicas, que geram sobrecargas físicas e cognitivas, com desconforto corporal e carga mental- psicológica. A alta prevalência de dor musculoesquelética relacionada à carga de trabalho pode ser causada pela presença de mobiliário e ambientes inadequados, posturas incorretas e alta exigência física e mental para desenvolver as atividades laborativas.⁴¹⁻⁴⁴

A percepção de Alta Carga de Trabalho verificada neste estudo pode ser explicada em parte, pelas características do processo de trabalho dos atendentes, já que realizam suas atividades com rapidez e “afobação” (premência de tempo), o que gera esforço emocional e estresse.

A percepção dos trabalhadores sobre QVT envolve aspectos de prazer e sofrimento para executar seu trabalho. As demandas laborais exigem medidas administrativas que gerem bem estar para aumento da produtividade da empresa. O bem estar no trabalho é caracterizado pela possibilidade do trabalhador em desenvolver seus potenciais, avançar no alcance de suas metas de vida, ser reconhecido pelo empregador

e cliente, ter melhores condições de trabalho nos aspectos estruturais e programáticos e relacionamento harmônico com seus colegas, entre outros aspectos.⁴²⁻⁴⁷

Para as demais dimensões que envolvem o estudo, não houve diferenças significativas em relação à qualidade de vida dos atendentes avaliadas, visto que os valores P foram superiores a 0,050. Assim como não houve diferenças significante nas dimensões Desconforto Relacionado ao trabalho, Motivação Intrínseca, Capacitação para a realização do trabalho, Recursos relacionados ao trabalho e Apoio social.

É relevante o reconhecimento dos diferentes fatores que levam a melhor QVP, como: motivação intrínseca, que diz respeito ao prazer em desenvolver a atividade laboral, capacitação para o trabalho – educação permanente, recursos relacionados ao trabalho e apoio social. Todos esses aspectos dizem respeito ao desenvolvimento de práticas gerências humanísticas, considerando que a qualidade de vida profissional leva em conta o bem estar do trabalhador, mas também causa impacto positivo na qualidade de seu trabalho, no atendimento ao cliente e na produtividade da empresa.

6 CONCLUSÃO

6 CONCLUSÃO

Os resultados obtidos neste estudo revelaram que a qualidade de vida no trabalho (QVT) na empresa estudada estava comprometida nas dimensões Apoio Organizacional, Carga de Trabalho e percepção sobre a QVT. Os dados obtidos sobre o processo de trabalho na empresa estudada são relevantes para o desenvolvimento de ações de intervenção gerencial, particularmente no âmbito de atuação do enfermeiro do trabalho.

Conclui-se que são importantes estudos mais aprofundados nos aspectos de estruturação social e programática da empresa, na busca do bem estar do trabalhador, o que gera maior qualidade dos serviços prestados e crescimento da organização, além de contribuir para o desenvolvimento de pesquisas que visem a melhoria da qualidade de vida profissional de atendentes do setor de telecomunicações

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mocelin DG, Silva LFSC, Laranjeira SMG. Novos perfis Ocupacionais: empregados de Call Center No setor de telecomunicações. Porto Alegre: Projeto Integrado - CNPQ; 2004.
2. Brasil. Ministério da Saúde. Área Técnica de Saúde do Trabalhador. Brasília (DF): Ministério da Saúde; 2001. 63 p.
3. Marziale MHP, Hong OS, Morris JA, Rocha FLR. Atribuições e funções dos enfermeiros do trabalho no Brasil e nos Estados Unidos. *Rev Latino-Am Enferm.* 2010;18(2):182-8.
4. Ricci MG, Marlucy G, Rachid A. Relações de trabalho no serviço de teleatendimento. *Gest Prod.* 2013;20(1):192-203.
5. Vilela LVO, Assunção AA. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. *Cad Saúde Pública.* 2004;20(4):1069-78.
6. Higgs M. A study of the relationship between emotional intelligence and performance in UK call centres. *J Manag Psychol.* 2004;19(4):442-54.
7. Torres CC. A atividade nas centrais de atendimento: outra realidade, as mesmas queixas [dissertação]. Brasília (DF): Universidade de Brasília: Instituto de Psicologia; 2001.
8. Silva AM. A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios [dissertação]. Belo Horizonte (BH): Universidade Federal de Minas Gerais; 2004.

9. Abrahão JI, Santos V. O Controle no Trabalho: os seus efeitos no bem-estar e na produtividade. In: Tamayo A, organizador. Cultura e saúde nas organizações. Porto Alegre: Artmed; 2004. p. 208-30.
10. Brasil. Ministério do Trabalho e Emprego. Código Brasileiro de Ocupações. [homepage na Internet]. 2002. [acesso em: 10 agos 2014]. [aproximadamente 1 p.]. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br>.
11. HSE - Heath & Safety Executive (HELA). Advice Regarding Call Centre Working Practices. [homepage na Internet]. 2008; 79 p. [acesso em: 10 agos 2014]. Disponível em: http://www.unionsafety.eu/pdf_files/LAC94-2.pdf.
12. Pereira AACC, Maciel T, Prado-Brunker O. Análise dos treinamentos dos call centers de pequeno porte das empresas de serviços de saúde do município de Fortaleza. ISP - Inter Science Place. 2009;1(7).
13. Jamil GL, Silva FB. Call Center e Telemarketing. Rio de Janeiro: Axcel Books do Brasil Editora; 2005.
14. Beraquet MIG. Qualidade de vida de jornalistas na Macro região de Campinas-SP [dissertação]. Campo Grande (MT): Universidade Católica Dom Bosco - UCDB; 2005.
15. França ACL. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. Rev Bras Med Psicossom. 1997;1(2):79-83.
16. Chiavenato I. Gestão de pessoas. Rio de Janeiro: Elsevier; 2008.
17. Guimarães LAM, Sampaio ALP. Modelo teórico esforço-distress de Marianne Frankenhauser e o conceito de carga de trabalho. In: Guimarães LAM, Grubits S, organizadores. Série Saúde Mental e Trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo; 2004. p. 85-99.

18. Coutinho MLG, Maximiano ACA, Limongi-França AC. Implantação de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho com o Modelo de Gestão de Projetos. *Rev Gest Proj.* 2010;1(1):171-88.
19. Cabezas-Peña C. Síndrome de desgaste Profissional, estrés laboral y calidad de vida profesional. *FMC - FormMédContinAten Prim.* 1998;5(8);491-2.
20. Almeida MAB, Gutierrez GL, Marques R. Qualidade de vida: definição, conceitos e interfaces com outras áreas. São Paulo: Escola de Artes, Ciências e Humanidades - EACH/USP; 2012. 142 p.
21. Armonino AS. Qualidade de vida no trabalho dos operadores de telemarketing em Call Center: um estudo de caso em um laboratório de análises clínicas [dissertação]. Pedro Leopoldo: Fundação Pedro Leopoldo; 2011.
22. Limongi-França AC. As pessoas na organização. São Paulo: Gente; 2002.
23. Nishimura AZFC. Produção bibliográfica da qualidade de vida no trabalho [dissertação]. Piracicaba: Universidade Metodista de Piracicaba; 2008.
24. Alves EF. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho: possibilidades e limites das organizações. *Rev Eletr Fac Integ Fafit/Facic.* 2001;2(1):14-24.
25. Rego RM. Expressão artística e teleatendimento: perspectivas para a melhoria de qualidade de vida no trabalho. *Psicol Cienc Prof.* 2008;28(1):200-9.
26. Ferreira MC, Alves L, Tostes N. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. *Psic Teor Pesq.* 2009;25(3):319-27.
27. Guimarães LAM, Souza C, Martins DA, Baraquet MIG, Neves SNH. Validação Brasileira do questionário de avaliação de qualidade de vida profissional (QVP-35) em bancários do ABC paulista. In: Jornada Sul-Riograndense de Psiquiatria

- Dinâmica e II Encontro Ibero-Americano de Qualidade de Vida; 2004 Ago 19-21; Porto Alegre, RS; Centro de Estudos Luis Guedes, 2004.
28. Armonino AS. Qualidade de vida no trabalho dos operadores de telemarketing em Call Center: um estudo de caso em um laboratório de análises clínicas [dissertação]. Pedro Leopoldo: Fundação Pedro Leopoldo; 2011.
 29. Lima FB. Stress, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de Call Center [dissertação]. Campinas (SP): PUC Campinas; 2004.
 30. Gomes, ECVV. Qualidade de vida profissional em assistentes sociais da cidade de Campo Grande [dissertação]. Campo Grande (MT): Universidade Católica Dom Bosco - UCDB; 2007.
 31. Marqueze EC, Moreno CRC. Satisfação no trabalho - uma breve revisão. *RevBras Saúde Ocup.* 2005;30(112):69-79.
 32. Ferreira MC, Alves L, Tostes N. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. *PsicTeorPesq.* 2009;25(3):319-327.
 33. Mann SM, Borschneck DP, Harrison MM. Implementation of a novel night float call system: resident satisfaction and quality of life. *Can J Surg.* 2014;57(1):15-20.
 34. Zavala MOQ, Klijn MP. Calidad de vida en el trabajo del equipo de enfermería. *RevBrasEnferm.* 2014;67(2):302-5.
 35. Todeschini R, Ferreira MC. Olhar de dirigentes sindicais sobre qualidade de vida no trabalho e mal-estar no trabalho. *EstudPsicol (Natal).* 2013;18(2):241-47.

36. Mascarenhas CHM, Prado FO, Fernandes MH. Fatores associados à qualidade de vida de Agentes Comunitários de Saúde. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2013;18(5):1375-86.
37. Pereira EF, Teixeira CS, Lopes Ada S. Qualidade de vida de professores de educação básica do município de Florianópolis, SC, Brasil. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2013;18(7):1963-70.
38. Costa ISA, Salles DMR, Fontes Filho JR. Influência das configurações organizacionais sobre valores no trabalho e preferências por recompensa. *Rev Adm Pública*. 2010;44(6):1429-52.
39. Guimarães BM, Martins LB, Azevedo LS, Andrade MA. Análise da carga de trabalho de analistas de sistemas e dos distúrbios osteomusculares. *Fisioter Mov*. 2011;24(1):115-24.
40. Glina DMR, Rocha LE. Fatores de estresse no trabalho de operadores de centrais de atendimento telefônico de um Banco em São Paulo. *Rev Bras Med Trab*. 2003;1(1):34-42.
41. Barreto SS, Pereira MN, Santos JA, Neves EP. (Des)conforto de trabalhadores de enfermagem: uma questão de (in)justiça social. *Rev Bras Enferm*. 2003;56(6):615-18.
42. Couto PR, Paschoal T. Relação entre ações de qualidade de vida no trabalho e bem-estar laboral. *Psicol Argum*. 2012;30(70):585-59.
43. Rodrigues BC, Mazza VA, Higarashi IH. Social support network of nurses for the care of their own children. *Texto & Contexto Enferm*. 2014;23(2):460-68.

44. Godoy SCB, Guimarães EMP, Assis DSS. Avaliação da capacitação dos enfermeiros em unidades básicas de saúde por meio da telenfermagem. *Esc Anna Nery RevEnferm.* 2014;18(1):148-55.
45. Miccas FL, Batista SHSS. Educação permanente em saúde: metassíntese. *Rev Saude Publica.* 2014;48(1):170-185.
46. Chiuzi RM, Siqueira MMM, Martins MCF. As dimensões da organização positiva e seus impactos sobre o bem-estar dos trabalhadores. *Mudanças.* 2012; 20(1/2):31-40.
47. Pinto NMA, Pontes FAR, Silva SSC. A rede de apoio social e o papel da mulher na geração de ocupação e renda no meio rural. *Temas Psicol. (Online).* 2013;21(2):297-315.

APÊNDICE

**APÊNDICE 1. Termo de Consentimento Livre e Pós- Esclarecido
(Obrigatório para Pesquisas Científicas em Seres Humanos – Resolução n.º 196/96 – CNS)**

Prezado (a) Colaborador (a)

Meu nome é Janaina Amoriele Parise, sou enfermeira do trabalho e estou realizando um estudo sob orientação da Profa. Dra. Zaida Aurora Sperli Geraldos Soler, Diretora Adjunta de Extensão de Serviços à Comunidade da FAMERP – Faculdade de Medicina de São José do rio Preto, sobre “QUALIDADE DE VIDA DE ATENDENTES DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES: SUBSÍDIOS PARA PROPOSTA DE AÇÃO DE ENFERMEIRA DO TRABALHO” vinculado ao Núcleo de Estudos sobre morbidade referida e processo de gestão em saúde nas diferentes fases e contextos de vida humana – NEMOREGES, da FAMERP.

Por meio deste, solicito valiosa colaboração no sentido de responder ao presente questionário, que se destina à obtenção dos dados sobre este estudo. Ressaltamos que estará garantido o sigilo e o anonimato, já que o interesse é de avaliar de forma geral alguns aspectos referentes às condições de vida, de trabalho e de saúde de trabalhadores de uma central de teleatendimento com a finalidade de obter informações para proposta de intervenção. Você tem a liberdade de retirar seu consentimento a qualquer momento e então, retirar-se do estudo.

Contando com sua colaboração, antecipadamente agradeço e colocamo-nos a disposição para melhores esclarecimentos.

Eu....., portador do RG.....sinto-me suficiente e devidamente esclarecido sobre o objetivo deste estudo, como está escrito neste termo e declaro que consinto em participar do mesmo por livre vontade, não tendo sofrido nenhuma forma de pressão ou influência indevida.

Data: ____/____/____

Assinatura: _____

Janaina Amoriele Parise
(Pesquisadora)

Profa. Dra. Zaida Aurora S. G. Soler
(Orientadora)

Telefones :Janaina - 99716-8089/Comitê de Ética em Pesquisa 32015813

APÊNDICE 2. Instrumentos de Coletas de Dados Sócio-demográfico e ocupacional

Dados Complementares

Nome:.....

Idade:.....Sexo () F () M

Estado Civil:.....Escolaridade.....

Tempo de Serviço na empresa.....

Carga Horária Diária: () 6 horas () 8 horas

Jornada de trabalho: () Manhã () Tarde () Integral

Especifique o tipo de atividade que você realiza:.....

.....

.....

Dedicação: () Exclusiva () Tenho outro emprego

Comentários:.....

.....

.....

.....

.....

ANEXO I. QVP - 35

14

Anexo I

QUESTIONÁRIO DE QUALIDADE DE VIDA PROFISSIONAL – QVP-35 QUESTÕES

Original, Cabezas-Peña (1999) – Validação brasileira, Guimarães *et al.* (2004b)

Assinale com um X o valor de 1 (nada) a 10 (muito) que melhor indique a ocorrência relacionada à sua vida no trabalho nos últimos 6 meses.

Questões	Valores									
1. Interrupções incômodas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Conseqüências negativas para a saúde	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Falta de tempo para a vida pessoal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Desconforto físico no trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Conflitos com outras pessoas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. Trabalho diversificado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Possibilidade de expressar o que penso e preciso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Apoio de meus superiores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. Possibilidade de que minhas propostas sejam ouvidas e aplicadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. Satisfação com o salário	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. Possibilidade de ser criativo(a)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. A empresa se preocupa em melhorar minha qualidade de vida	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. Reconhecimento de meu esforço	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. Recebo informações sobre os resultados do meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. Possibilidade de promoção	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16. Quantidade de trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. Estresse (esforço emocional)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18. Rapidez e “afobação”	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19. Pressão recebida para realizar meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20. Pressão recebida para manter a qualidade do trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21. Meu trabalho é importante para a vida de outras pessoas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22. Carga de responsabilidade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23. O que tenho que fazer fica claro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24. Autonomia ou liberdade de decisão	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25. Apoio de minha família	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26. Apoio de meus colegas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27. Apoio de meus subordinados (só para coordenadores)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28. Vontade de ser criativo (a)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29. Orgulho do trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30. Motivação (vontade de melhorar no trabalho)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31. Satisfação com o trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
32. Estou capacitado (a) para realizar meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
33. Exige-se capacitação para realizar meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
34. Desligo-me ao final da jornada de trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
35. Percepção sobre a qualidade de vida no trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

DIVULGAÇÃO - MANUSCRITO

MANUSCRITO**QUALIDADE DE VIDA PROFISSIONAL DE ATENDENTES DE CENTRAL DE TELECOMUNICAÇÕES.****PROFESSIONAL QUALITYOFLIFE OF CALL CENTER WORKERS**Janaina Amoriele Parise ¹Zaida Aurora Geraldes Sperli Geraldes Soler ²

¹Enfermeira do trabalho; aluna regular do mestrado em Enfermagem da Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - FAMERP. E-mail: jana.amoriele@gmail.com

² Enfermeira do trabalho, mestre, doutora e Livre docente em Enfermagem, docente e orientadora da graduação e pós-graduação da FAMERP, organizadora e coordenadora de cursos de especialização em enfermagem e medicina do trabalho e coordenadora do Mestrado Acadêmico em Enfermagem da FAMERP. E-mail: zaidaaurora@gmail.com

Autor Correspondente:

Janaina Amoriele Parise

Programa de Pós-Graduação em Enfermagem - FAMERP

Av. Brigadeiro Faria Lima, 5416 - Cep: 15090-000

São José do Rio Preto – SP

RESUMO

Introdução: O teleatendimento é uma atividade laboral intensiva em tecnologia da informação, que podem comprometer a qualidade de vida profissional. **Objetivo:** verificar perfil e qualidade de vida profissional –QVP- de atendentes de telecomunicações. **Método:** pesquisa realizada em Central de Telecomunicações da cidade de São José do Rio Preto – SP, utilizando-se o questionário QVP-35. **Resultados:** 80,2% mulheres; 66,3 % solteiros, escolaridade até ensino médio e 6 horas diárias de trabalho; idade média de 28 anos; 92,9% único emprego e tempo médio de trabalho na empresa de 3 anos. Relataram como positivo na QVP: motivação intrínseca, capacitação para o trabalho, recursos disponíveis e apoio social, enquanto que a carga de trabalho e apoio organizacional foram destacados como aspectos negativos na empresa. **Conclusão:** os dados obtidos são importantes para subsidiar ações da enfermeira do trabalho da empresa, assim como outras pesquisas neste contexto.

Descritores: Qualidade de vida; Condições de Trabalho; Saúde do Trabalhador; Centrais Telefônicas; Enfermagem do Trabalho

ABSTRACT

Introduction: Work at a call center entails an intensive labor activity in information technology. It has peculiarities that may compromise professional quality of life. **Objective:** to identify the profile and professional quality of life of call center workers. **Methods:** this study was conducted at the Telecommunications Center of Sao Jose do Rio Preto, SP, using the Questionnaire ProQoL-35. **Results:** 80,2 % women; 66,3% single, had high school education and 6-hour work days; mean age was 28 years; 92,9%, it was their only job; mean time of work in the company was 3 years. ProQoL was positively affected by: intrinsic motivation, training, available resources and social support. On the other hand, workload and (perceived) organizational support were highlighted as negative aspects of the company. **Conclusion:** these data are important to subsidize the labor nurse company, as well as other research in this context.

Keywords: Quality of life; Working Conditions; Occupational Health; Telephone; Occupational Health Nursing.

RESUMEN

Introducción: El trabajo en una central de llamadas implica una actividad laboral intensiva en tecnología de la información que pueden comprometer la calidad de vida laboral. **Objetivo:** conocer el perfil y la calidad de vida laboral – CVL - de trabajadores de las telecomunicaciones. **Métodos:** se realizó un estudio en la Central de Telecomunicaciones de Sao Jose do Rio Preto, SP, utilizando el Cuestionario CVL- 35. **Resultados:** el 80 % son mujeres; el 66% están solteros, escolaridad secundaria completa; carga de trabajo de 6 horas diarias; la edad media fue 28 años; único empleo (92%) y el tiempo promedio de trabajo en la empresa fue de 3 años. Relataron positivamente la CVL: la motivación intrínseca, la capacitación, los recursos disponibles y el apoyo social. La carga de trabajo y el apoyo organizacional se destacaron como aspectos negativos en la empresa. **Conclusión :** Los datos obtenidos son importantes para subsidiar actuación del enfermero del trabajo de la empresa, así como otras investigaciones neste contexto.

Palabras clave: Calidad de Vida; Condiciones de Trabajo; Salud Laboral; Teléfono; Enfermería del Trabajo

1. INTRODUÇÃO

Os conceitos sobre qualidade de vida são diversos. É uma concepção que envolve parâmetros das áreas de saúde, arquitetura, educação, meio ambiente, segurança pública e privada, entretenimento, novas tecnologias entre outros e tudo o que se relacione com o ser humano, sua cultura e seu meio.⁽¹⁾

A busca na literatura sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT) revela que não há um consenso sobre o seu conceito, pois tem variados aspectos e enfoques diferenciados. O que se destaca é que a temática é central, tendo a humanização como forte princípio norteador do construto.⁽²⁾

No início do século XX foram divulgados os primeiros estudos a respeito da definição e relevância da QVT, em especial com a regulamentação do trabalho de menores, descanso semanal e indenizações por acidentes. Ao longo dos anos este conceito foi evoluindo, tornando-se o principal elemento relacionado ao desenvolvimento humano e organizacional.⁽³⁾

A Central de Teletendimento (CTA) é uma estrutura organizacional que compreende postos de trabalho para atendimento ao cliente, através de um aparelho telefônico e um terminal de computador e o posto de trabalho é comumente denominado de posição de atendimento ou PA.⁽⁴⁾

A área profissional do teletendimento vem crescendo, pela sua capacidade de gerar empregos e por desenvolver atividades de prestação de serviços para outras empresas. No entanto, o processo de trabalho de teletendentes pode comprometer sua qualidade de vida, pois é intensiva em tecnologia da informação e tem diferentes formas de controle sobre o trabalhador. A tecnologia promoveu a automação da prestação desse

serviço, imprimindo um ritmo intenso de trabalho, reforçando o controle sobre o teleatendente.⁽⁵⁻⁷⁾

Acompanhado de forte tendência internacional, a atividade de teleatendimento é desenvolvida modernamente nos chamados “Call Centers”. Esse setor econômico incorporou milhares de trabalhadores nos últimos anos, tendo por base o trabalho contínuo de teleatendentes em interface telefônico-informática (telemática), que se tornaram a principal forma de contato e negócios entre a grande maioria das empresas privadas e públicas e seus clientes.⁽⁶⁻⁸⁾

A pressão por produtividade e pelo aumento do número de atendimentos reduz a qualidade de vida no trabalho dos atendentes, considerando as condições a que usualmente esses profissionais estão submetidos. São comuns desconfortos relacionados ao trabalho, pela própria carga de trabalho, estresse por esforço, rapidez e afobação, pressão recebida para realizar e manter qualidade do trabalho e a sua motivação e satisfação, podem ser domínios que comprometem o desempenho do seu trabalho e a sua qualidade de vida.⁽⁷⁻⁹⁾

Ante o exposto, o **Objetivo** deste estudo foi verificar características sócio-demográficas e a percepção sobre qualidade de vida profissional de atendentes de uma Central de Telecomunicações.

2. MÉTODOS

Este estudo é descritivo, exploratório e com metodologia de análise quantitativa dos dados, desenvolvida em nível de mestrado acadêmico. A amostra utilizada foi de 86 atendentes escolhidos por sorteio entre os setores da central de atendimento situada em São José do Rio Preto-SP e cada atendente respondeu o seu questionário.

Participaram desta pesquisa os atendentes que estão em atividade, com no mínimo seis meses de atuação na função e que aceitaram participar da pesquisa após consentimento dos objetivos e que atuam em cinco setores da central de atendimento analisada. Foram excluídos do estudo atendentes que estavam afastados, de férias e de licença maternidade.

Para a coleta dos dados adotou-se dois questionários, um contendo os dados sócio-demográficos elaborado exclusivamente para este estudo, contendo: idade, sexo, estado civil, escolaridade, carga de trabalho (6 ou 8 horas), turno de trabalho (manhã, tarde, integral e intermediário) e dedicação a função (exclusiva ou outro vínculo) e um questionário estruturado, o QVP 35, que foi desenvolvido por Cabezas-Peña (1999)¹⁰ e validado para uso no Brasil por Guimarães et al. O QVP-35,⁽¹¹⁾ que permite uma análise multidimensional da qualidade de vida profissional (QVP) mediante 35 questões fechadas relacionadas a percepção que o trabalhador tem das condições de seu trabalho.

As questões do QVP 35 são agrupadas em oito dimensões: Desconforto Relacionado ao Trabalho, Apoio Organizacional, Carga de Trabalho, Recursos Relacionados ao Trabalho, Apoio Social, Motivação Intrínseca, Capacitação para a Realização do Trabalho e Percepção sobre a QVT.

Para a avaliação de todas essas dimensões, o respondente utilizou uma escala estruturada variando de 1 a 10 que abrange as categorias: Nada (valores 1-2), Pouco (valores 3-4-5), Bastante (valores 6-7-8) e Muito (valores 9-10). Para as dimensões “desconforto relacionado ao trabalho” e “carga de trabalho”, quanto maior a pontuação, maior o aspecto negativo relacionado à qualidade de vida. No entanto, para as demais dimensões, quanto maior a pontuação, maior o aspecto positivo relacionado à qualidade de vida. Os dados foram coletados nos meses de novembro e dezembro de 2013.

Antecedendo a coleta de dados o projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - FAMERP, Parecer nº 460.338, respeitando-se os preceitos éticos de pesquisa envolvendo seres humanos.

Para a análise dos dados, utilizou-se medidas de estatística descritiva (percentuais) para caracterização da amostra e o teste de comparação de médias não paramétrico de Kruskal-Wallis e o teste de Tukey ao nível de significância de 5% (ou 0,050).

3. RESULTADOS

Participaram deste estudo 86 atendentes de 5 setores de central de atendimento, destacando-se nos resultados: 80,23% dos participantes eram do sexo feminino com idade média 28 anos; 66,28% eram solteiros; 66,28% tinham escolaridade até o ensino médio; 66,28 % tinham carga horária de trabalho de 6 horas diárias; 54,65 atuavam no turno da manhã e 92,86 não tinham outro vínculo empregatício. Vale informar que o tempo médio de trabalho na empresa era de 3 anos.

Tabela 1. Perfil dos atendentes de uma Central de Telecomunicação, segundo dados sociais e de vínculo laboral. São José do Rio Preto, 2014.

VARIÁVEIS	N	%
<i>Sexo</i>	86	100
Feminino	69	80,23
Masculino	17	19,77
<i>Estado civil</i>	86	100
Casado	23	26,74
Divorciado ou viúvo	6	6,98
Solteiro	57	66,28
<i>Escolaridade</i>	86	100
Ensino médio	57	66,28
Ensino superior	29	33,72
<i>Carga horária de trabalho</i>	86	100
6 horas	57	66,28
8 horas	29	33,72
<i>Jornada de trabalho</i>	86	100
Integral	29	33,72
Intermediário	6	6,98
Manhã	47	54,65
Tarde	4	4,65
<i>Dedicação</i>	84	100
Exclusiva – único emprego	78	92,86
Não exclusiva (outro emprego)	6	7,14

Na **Tabela 2** são apresentadas as estatísticas descritivas dos domínios que avaliam a qualidade de vida dos atendentes estratificados por setor definido de trabalho. Verificou-se que só três apresentaram escores com diferenças significativas entre os setores avaliados, já que o valor P foi inferior a 0,050 (Apoio Organizacional P= 0,034; Carga de trabalho – P= 0,004 e Percepção sobre qualidade de vida – P= 0,012).

Tabela 2. Escores em relação à percepção de QVP - de atendentes de uma Central de Telecomunicação, segundo setor de trabalho. São José do Rio Preto, 2014.

Domínio	Setor	N	$\bar{x} \pm s$	Md	Mín	Máx	Valor P
Desconforto relacionado ao trabalho	A	3	5,60±1,83	6,00	3,60	7,20	0,406
	B	38	4,31±1,98	3,90	1,00	8,40	
	C	14	3,71±1,70	3,50	1,40	7,00	
	D	15	4,36±2,00	4,50	1,60	9,40	
	E	16	4,96±2,23	4,20	1,80	9,00	
Apoio organizacional	A	3	5,73±1,33	5,40 ^{ab}	4,60	7,20	0,034
	B	38	5,79±1,76	5,95 ^a	2,00	9,30	
	C	14	5,54±1,61	5,70 ^{ab}	2,40	7,80	
	D	15	5,90±2,13	6,00 ^{ab}	1,50	8,70	
	E	16	4,06±1,69	3,65 ^b	1,40	6,80	
Carga de trabalho	A	3	8,80±0,20	8,80 ^a	8,60	9,00	0,004
	B	38	6,66±1,90	6,80 ^{ab}	1,80	10,00	
	C	14	6,35±1,40	6,26 ^{ab}	3,80	8,40	
	D	15	5,58±1,97	5,60 ^b	1,40	8,60	
	E	16	7,61±1,64	8,30 ^a	4,20	9,40	
Recursos relacionados ao trabalho	A	3	6,83±2,04	7,75	4,50	8,25	0,089
	B	38	7,54±1,56	7,50	4,25	10,00	
	C	14	6,48±1,24	6,62	5,00	9,00	
	D	15	7,49±1,41	8,00	3,66	8,75	
	E	16	7,86±1,22	7,75	5,25	10,00	
Apoio social	A	3	8,83±1,25	9,00	7,50	10,00	0,300
	B	38	7,23±2,21	7,50	1,50	10,00	
	C	14	7,57±2,44	8,25	3,00	10,00	
	D	15	7,96±2,43	9,00	1,50	10,00	
	E	16	6,65±2,10	6,25	2,00	10,00	
Motivação intrínseca	A	3	8,41±0,14	8,50	8,25	8,50	0,694
	B	38	6,97±2,09	7,25	2,00	10,00	
	C	14	7,03±1,92	7,00	2,75	10,00	
	D	15	7,06±2,53	8,00	1,00	9,75	
	E	16	6,59±2,01	6,25	3,50	9,50	
Capacitação para realização do trabalho	A	3	7,00±2,73	7,67	4,00	9,33	0,584
	B	38	7,92±1,55	8,00	4,00	10,00	
	C	14	7,43±1,31	7,83	5,33	9,33	
	D	15	8,15±1,30	8,67	5,33	9,67	
	E	16	7,93±1,58	8,33	4,33	9,67	
Percepção sobre qualidade de vida	A	3	6,00±1,73	5,00 ^{ab}	5,00	8,00	0,012
	B	38	7,10±1,94	7,00 ^a	3,00	10,00	
	C	14	6,21±1,76	5,50 ^{ab}	3,00	9,00	
	D	15	6,73±2,31	7,00 ^{ab}	1,00	9,00	
	E	16	4,62±2,58	4,50 ^b	1,00	9,00	

Valor P referente ao teste de Kruskal-Wallis.

4 DISCUSSÃO

As atividades em teleatendimento são tidas como simplificadas e repetitivas, o que pode influir negativamente na qualidade de vida no trabalho (QVT).^(1,5-7)

O sofrimento ou prazer no trabalho são analisados em várias pesquisas. As pesquisas sobre QVT tem muitas vantagens, seja para a empresa quanto para os colaboradores. A empresa tornar-se mais competitiva, já que aumenta a produtividade e também deixa transparecer uma imagem mais positiva para a sociedade.⁽¹²⁻¹⁹⁾

A avaliação da QVT envolve indicadores como salário, benefícios, oportunidades de desenvolvimento de competências e crescimento na empresa, processo de trabalho seguro e relacionamento interpessoal adequado. Vários indicadores interrelacionados motivam ou desanimam os trabalhadores, influenciando positivamente ou negativamente a QVT.⁽¹⁹⁻²²⁾

Nesta pesquisa, as estatísticas descritivas dos domínios que avaliam a qualidade de vida dos atendentes, estratificados por setor laboral, permitiu verificar que três variáveis (apoio organizacional, carga de trabalho e percepção sobre QVT, apresentaram escores com diferenças significativas entre os setores avaliados, já que o valor P foi inferior ao nível de significância adotado - ($P < 0,050$).

Conforme os dados levantados, identificou-se neste estudo que a dimensão apoio organizacional é a que mais exerceu influência sobre a qualidade de vida dos tele atendentes da empresa, seguida pela dimensão carga de trabalho e percepção sobre qualidade de vida profissional.

Nesta direção, o apoio organizacional, dependerá de como os colaboradores percebem a retribuição e o reconhecimento dado pela empresa ao seu trabalho, e que está de acordo com os resultados encontrados. Esta percepção é influenciada pela frequência, intensidade e sinceridade das relações de elogio e aprovação.⁽⁹⁾

Ainda no domínio apoio organizacional, 57% dos atendentes referem que consideram como positivo o apoio dos seus supervisores, onde de acordo com a

literatura, o apoio organizacional principalmente por parte dos supervisores é necessário para que o colaborador tenha um bom desempenho das suas tarefas.

A dimensão Apoio Organizacional foi influenciada negativamente neste estudo, pois os atendentes avaliados sinalizam que o trabalho é alta diversidade, que não tem possibilidades de expressar o que pensam e precisam, e que suas propostas são pouco ou nada ouvidas e aplicadas e que durante a execução do seu trabalho não têm a possibilidade de serem criativos.

As configurações organizacionais de empresas sejam públicas, privadas ou de contextos híbridos ou mistos influenciam a percepção dos trabalhadores quanto à QVT em relação a quatro categorias de valores: eficácia/eficiência; sistema de gestão organizacional; respeito ao empregado e sistema de recompensa. Os efeitos do suporte organizacional para a satisfação no trabalho são estudados em diferentes países e contextos profissionais.⁽²²⁻²⁴⁾

Foi possível observar ainda na dimensão apoio organizacional que houve uma diferença significativa até entre os setores analisados. Os atendentes do setor B expressaram maior apoio organizacional em relação aos atendentes do setor E. Esta diferença pode ser justificada por serem setores de supervisão diferentes.

Em relação à carga de trabalho observou-se diferenças significativas dos atendentes dos setores A e E, quando comparados aos atendentes do setor D. Os atendentes dos setores A e E alegaram apresentar maior carga de trabalho (quantidade) em relação aos atendentes do setor de D.

Dos atendentes participantes do estudo, 74,4% consideravam que o trabalho gera muito estresse ou esforço emocional. A literatura consultada apresenta vários fatores que contribuem para um aumento do estresse como a existência de elevada sobrecarga

emocional, cognitiva e física no trabalho, especialmente em profissões onde o contato interpessoal é frequente, como no teleatendimento.

Na avaliação da carga de trabalho são destacadas ainda as condições ergonômicas, que geram sobrecargas físicas e cognitivas, com desconforto corporal e carga mental- psicológica. A alta prevalência de dor musculoesquelética relacionada à carga de trabalho pode ser causada pela presença de mobiliário e ambientes inadequados, posturas incorretas e alta exigência física e mental para desenvolver as atividades laborativas.⁽²⁴⁻²⁷⁾

A percepção de Alta Carga de Trabalho verificada neste estudo pode ser explicada em parte, pelas características do processo de trabalho dos atendentes, já que realizam suas atividades com rapidez e “afobação” (premência de tempo), o que gera esforço emocional e estresse.

A percepção dos trabalhadores sobre QVT envolve aspectos de prazer e sofrimento para executar seu trabalho. As demandas laborais exigem medidas administrativas que gerem bem estar para aumento da produtividade da empresa. O bem estar no trabalho é caracterizado pela possibilidade do trabalhador em desenvolver seus potenciais, avançar no alcance de suas metas de vida, ser reconhecido pelo empregador e cliente, ter melhores condições de trabalho nos aspectos estruturais e programáticos e relacionamento harmônico com seus colegas, entre outros aspectos.⁽²⁵⁻³⁰⁾

Para as demais dimensões que envolve o estudo, não houve diferenças significativas em relação à qualidade de vida dos atendentes avaliadas, visto que os valores P foram superiores a 0,050. Assim como não houve diferenças significante nas dimensões Desconforto Relacionado ao trabalho, Motivação Intrínseca, Capacitação para a realização do trabalho, Recursos relacionados ao trabalho e Apoio social.

São relevantes o reconhecimento dos diferentes fatores que levam a melhor QVT, como: motivação intrínseca, que diz respeito ao prazer em desenvolver a atividade laboral, capacitação para o trabalho – educação permanente, recursos relacionados ao trabalho e apoio social. Todos esses aspectos dizem respeito ao desenvolvimento de práticas gerencias humanísticas, considerando que a qualidade de vida profissional leva em conta o bem estar do trabalhador, mas também causa impacto positivo na qualidade de seu trabalho, no atendimento ao cliente e na produtividade da empresa.

5. CONCLUSÃO

Os resultados obtidos neste estudo revelaram que a qualidade de vida no trabalho (QVT) na empresa estudada estava comprometida nos domínios apoio organizacional, carga de trabalho e percepção sobre a QVT. Tais dados são relevantes para o desenvolvimento de ações de intervenção gerencial, particularmente no âmbito de atuação do enfermeiro do trabalho.

Conclui-se que são importantes estudos mais aprofundados nos aspectos de estruturação social e programática da empresa, na busca do bem estar do trabalhador, o que gera maior qualidade dos serviços prestados e crescimento da organização, além de contribuir para o desenvolvimento de pesquisas que visem a melhoria da qualidade de vida profissional de atendentes do setor de telecomunicações.

6 REFERÊNCIAS

1. Armonino AS. Qualidade de vida no trabalho dos operadores de telemarketing em Call Center: um estudo de caso em um laboratório de análises clínicas [dissertação]. Pedro Leopoldo: Fundação Pedro Leopoldo; 2011.
2. Limongi-França AC. As pessoas na organização. São Paulo: Gente; 2002.
3. Ricci MG, Marlucy G, Rachid A. Relações de trabalho no serviço de teleatendimento. Gest Prod. 2013;20(1):192-203.
4. Vilela LVO, Assunção AA. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. Cad Saúde Pública. 2004;20(4):1069-1078.
5. Silva AM. A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios [dissertação]. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais; 2004.
6. Scolari C, Costa SGda Mazzilli C. Prazer e Sofrimento entre Trabalhadores de Call Center. Psicologia USP. 2009;20(4):555-576.
7. Rego RM. Expressão artística e teleatendimento: perspectivas para a melhoria de qualidade de vida no trabalho. Psicol Cienc Prof. 2008;28(1):200-209.
8. Silva CAda, Ferreira MC. Dimensões e indicadores da qualidade de vida e do bem-estar no trabalho. Psicol Teor Pesq. 2013;29(3):331-339.
9. Glina DMR, Rocha LE. Fatores de estresse no trabalho de operadores de centrais de atendimento telefônico de um Banco em São Paulo. Rev Bras Med Trab 2003; 1(1):34-42.
10. Cabezas-Peña C. Síndrome de desgaste profissional, estrés laboral y calidad de vida profesional. FMC, Form Méd Contin Aten Prim. 1999;5(8):491-2.

11. Guimarães LAM, Souza C, Martins DA, Baraquet MIG, Neves SNH. Validação Brasileira do questionário de avaliação de qualidade de vida profissional (QVP-35) em bancários do ABC paulista. In: Jornada Sul-Riograndense de Psiquiatria Dinâmica e II Encontro Ibero-Americano de Qualidade de Vida; 2004 Ago 19-21; Porto Alegre, RS; Centro de Estudos Luis Guedes, 2004. p. 2.
12. Lima FB. Stress, Qualidade de Vida, Prazer e Sofrimento no Trabalho de Call Center [dissertação]. Campinas: PUC Campinas; 2004.
13. Gomes, ECVV. Qualidade de vida profissional em assistentes sociais da cidade de Campo Grande [dissertação]. Campo Grande (MT): Universidade Católica Dom Bosco; 2007.
14. Marqueze EC, Moreno CRC. Satisfação no trabalho – uma breve revisão. Rev Bras Saúde Ocup. 2005;30(112):69-79.
15. Ferreira MC, Alves L, Tostes N. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. Psic Teor Pesq. 2009;25(3):319-327.
16. Mann SM, Borschneck DP, Harrison MM. Implementation of a novel night float call system: resident satisfaction and quality of life. Can J Surg. 2014;57(1):15-20.
17. Zavala MOQ, Klijn MP. Calidad de vida en el trabajo del equipo de enfermería. Rev Bras Enferm. 2014;67(2):302-305.
18. Todeschini R, Ferreira MC. Olhar de dirigentes sindicais sobre qualidade de vida no trabalho e mal-estar no trabalho. Estud Psicol (Natal). 2013;18(2):241-47.

19. Mascarenhas CHM, Prado FO, Fernandes MH. Fatores associados à qualidade de vida de Agentes Comunitários de Saúde. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2013;18(5):1375-86.
20. Pereira EF, Teixeira CS, Lopes Ada S. Qualidade de vida de professores de educação básica do município de Florianópolis, SC, Brasil. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2013; 18(7):1963-70.
21. Costa ISA, Salles DMR, Fontes Filho JR. Influência das configurações organizacionais sobre valores no trabalho e preferências por recompensa. *Rev Adm Pública*. 2010; 44(6):1429-52.
22. Guimarães BM, Martins LB, Azevedo LS, Andrade MA. Análise da carga de trabalho de analistas de sistemas e dos distúrbios osteomusculares. *Fisioter Mov*. 2011;24(1):115-24.
23. Isosaki M, Cardoso E, Rocha LE. Condições de trabalho e prevalência de sintomas osteomusculares entre trabalhadores de um serviço hospitalar de nutrição localizado em São Paulo, Brasil. *Rev Adm Saúde*. 2013;15(59):53-62.
24. Barreto SS, Pereira MN, Santos JA, Neves EP. (Des)conforto de trabalhadores de enfermagem: uma questão de (in)justiça social. *Rev Bras Enferm*. 2003;56(6):615-18.
25. Couto PR, Paschoal T. Relação entre ações de qualidade de vida no trabalho e bem-estar laboral . *Psicol Argum*. 2012;30(70):585-59.
26. Rodrigues BC, Mazza VA, Higarashi IH. Social support network of nurses for the care of their own children. *Texto & contexto Enferm*. 2014;23(2):460-468.

27. Godoy SCB, Guimarães EMP, Assis DSS. Avaliação da capacitação dos enfermeiros em unidades básicas de saúde por meio da telenfermagem. *Esc Anna Nery Rev Enferm.* 2014;18(1):148-155.
28. Miccas FL, Batista SHSS. Educação permanente em saúde: metassíntese. *Rev Saude Publica.* 2014;48(1):170-185.
29. Chiuzi RM, Siqueira MMM, Martins MCF. As dimensões da organização positiva e seus impactos sobre o bem-estar dos trabalhadores. *Mudanças.* 2012; 20(1/2):31-40.
30. Pinto NMA, Pontes FAR, Silva SSC. A rede de apoio social e o papel da mulher na geração de ocupação e renda no meio rural. *Temas Psicol. (Online).* 2013;21(2):297-315.

Comprovante de Submissão do Artigo

Autores	Janaina Amoriele Parisi, Zaida Aurora Sperli Geraldес Soler	
Título	QUALIDADE DE VIDA PROFISSIONAL DE ATENDENTES DE CENTRAL DE TELECOMUNICAÇÕES	
Documento original	REBEN-4367-141428-702251-1-SM.DOCX 2014-10-07	
Docs. sup.	REBEN-4367-141428-702253-2-SP.JPG 2014-10-07 REBEN-4367-141428-702254-1-SP.PDF 2014-10-07 REBEN-4367-141428-702632-1-SP.DOCX 2014-10-09	INCLUIR DOCUMENTO SUPLEMENTAR
Submetido por	Professora Janaina Amoriele Parisi 	
Data de submissão	outubro 7, 2014 - 12:07	
Seção	Pesquisa	
Editor	Nenhum(a) designado(a)	